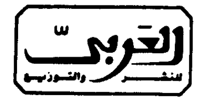

القرويون
والهاتف
دارسة فى الإتصال التفاعلى عن بعد
دراسات في
الاعلام
د. عبد الفتاح عبد النبى
العربي
للنشر والتوزيع

القرويون والهاتف

دراسة فى الإتصال التفاعلى عن بعد

د. عبد الفتاح عبد النبى

١٩٩٨



٦٠ شارع القصر العينى - أمام
روزاليوسف (١١٤٥١) القاهرة
ت: ٣٥٥٤٥٢٩ فاكس : ٣٥٤٧٥٦٦

٦٠ شارع القصر العيني (١١٤٥١) ـ القاهرة
ت : ٣٥٥٤٥٢٩ فاكس : ٣٥٤٧٥٦٦

الطبعة الأولى

١٩٩٨

التلفزيون والهاتف دراسة فى الإتصال التفاعلي عن بعد

المؤلف : عبدالفتاح عبدالنبي
الغلاف للفنان : مصطفى رمزى
عدد الصفحات :

تمهيـــــد

ربما يكون مدعاة للتساؤل وعدم الأهتمام ، بعد مرور ما يقرب من قرن منذ اختراع الكسندر جراهام بل " لجهاز عام ١٨٧٦ م ، وفى عصر الإتصالات والإقمار الصناعية وظهور تقنيات الإتصال الحديثة ، والوصول إلى ما يسمى بمجتمع المعلومات ، يأتى الحديث عن التليفون كوسيلة إتصاليه تستأهل الدراسة والبحث الأعلامى (١) وربما تتزايد حدة عدم الأكتراث فى أطار التصور التقليدى الشائع لدى بعض الباحثين فى التعامل مع جهاز التليفون بأعتباره وسيلة خدمية قديمة وغير جماهيرية ترتبط أساسا بالإتصال الشخصى ، وتساعد فى نقل المعلومات من نقطة إلى أخرى أو من فرد ألى آخر (٢) وحيث يغلب الأنطباع بأنها معلومات خاصة وثرثرة روتينية مألوفة ومعتادة يعد من قبيل التزايد والطرف العلمى بالمنظور الأعلامى - أخضاعها للبحث وفى ظل سيادة مثل هذا التصور يصبح من اللازم بداية ليست فقط توجيه الأنتباه للتليفون بأعتباره وسيلة لتحقيق العديد من الأهداف والغايات الإتصالية الخاصة والعامة ، ويعمل فى إطار بناء الإتصال الراهن على تلبية الكثير من الإحتياجات الإتصالية الفرادية والمجتمعية ، والروتينية والمستجدة على حد سواء ، ولكن التمهيد بتحديد موقع التليفون فى بناء الأتصال القائم وبين تقنيات الإتصال الحديثة فى المجتمع المعاصر .

ونتصور وجود أربعة أنماط من الإتصال فى المجتمع المعاصر وهى : (٣)

١- النمط الموجة :

وهى الحالة التى تجرى خلالها توزيع المعلومات من نقطة أو مركز إلى الجماهير الغفيرة ، وتنطبق هذه الحالة بالذات على عمليات الاتصال وترويج المعلومات وتبادلها عبر اجهزة الإذاعة والتليفزيون والسينما .... ألخ " كما يمكن أن ينصرف هذا النمط

أيضا على حالة اللقاءات الجمعية مثل المحاضرات والأحتفالات واللقاءات الدينية والندوات العلمية ، وكما هو معروف فى هذا النمط الإتصالى ، فأن العملية تأخذ طابعا أعلاميا حيث تسير المعلومات فى أتجاة واحد ، وتصبح التغذية المرتدة ذاتية ومحدودة ، ويلعب القائم بالأتصالات الدور الأساسى فى تحديد مكان وزمان الأتصال.

٢- النمط الحوارى :

وهو النمط الذى يتفاعل خلاله الأفراد مباشرة مع بعضهم البعض ، وقد يتم هذا التفاعل اما عبر وسيط أو بدون ، كما أن عنصر المبادرة وكذلك الوقت ومكان وموضوع الإتصال يتم إختيارها بمعرفة الأفراد ويستخدم هذا النمط بكثرة فى احوال عده مثل تبادل الخطابات الشخصية ، والبريد الألكترونى ، الفاكس ، التلغراف ..... ألخ " ومع أستمرارية وجود وسيط فى العديد من هذه الحالات مثل سنترال التليفون ، أو صندوق البريد ......ألخ " إلا أنها لا تلعب دورا فاعلا فى الحدث الإتصالى أو المبادرة بأحداثه والسمة الحوارية هنا تشير إلى تساوى قدرة الإطراف على تبادل المعلومات . ومع ذلك وفى وضع ما وعندما تتزايد معدلات مشاركة طرف من الأطراف وجهده التفاعلى ، فإن النمط الحوارى يتجة ناحية النمط التوجيهى السابق الاشارة اليه .

٣- النمط الاستشارى :

وهوالنمط الذى يشير الى مواقف إتصالية عدة فى أطارها ، يقوم الفرد بالبحث عن المعلومات بموضوع معين لحفظ وإسترجاع المعلومات مثل أجهزة الفيديو ، والتسجيل الصوتى ، والكابل ، والإقمار الصناعية ، والمكتبات ودسك الكمبيوتر .... ألخ وتتزايد باضطراد هذه الإمكانيات ، كما يمكن أن ينصرف هذا النمط أيضا على الصحف طالما ظل وقت ومكان طلب المعلومات والحصول عليها يتحدد من قبل المتلقى وليس من خلال مركز المعلومات .

٤- النمط التسجيلى :

ويعتمد هذا النمط من أنماط توزيع حركة المعلومات فى المجتمع على الآلات الحاسبة ، وأجهزة الإتصال والربط الألكترونية عن بعد مثل السنترال التليفونى الذى يشترك فيه الأفراد ، وهنا يصبح لدى المركز قدرة أكبر على التحكم في المعلومات وتدفقها بالمقارنة بقدرة الفرد ، والذى يتوقف دورة هنا على طلب المعلومات وينصرف هذا النمط على أشتراك الفرد فى نظام معلوماتى معين مثل الدوريات ودور النشر ، وأنظمة المراقبة والإنذار الإليكترونية ، وجهاز التسجيل الأتوماتيكى لتعرض الفرد لبرامج التليفزيون المستخدم فى بحوث الجمهور .

وليس المهم هنا الأشارة إلى تكامل والتقاء أو تمفصل الأنماط الأربعة لحركة توزيع المعلومات فى المجتمع المعاصر ، ولا إلى التزايد المضطرد الذى تتيحة التكنولوجيا الجديدة فى دعم قدرة الفرد على أختيار المضامين الأعلامية ، وتوقيت التعرض لأنظمة الأتصال المختلفة ، وما تشير إليه من تحول واسع لميزان القوة الأتصالية من المرسل إلى المتلقى ، ولكن وفى الأساس للدور الفاعل للتليفون وأجهزة الربط التليفونية فى دعم وتسهيل التقاء وتداخل أنماط توزيع المعلومات فى المجتمع ففى الأنماط الأربعة المشار إليها انفا ، بما فى ذلك النمط التوجيهى ، يعد التليفون وشبكة الإتصالات التليفونية أساسية فى طلب وتلقى المعلومات ودعم المركز الاتصالى للفرد المتلقى .

وهنا يصبح دراسة وفهم التوظيف الإتصالى لجهاز التليفون من قبل الأفراد ، أمرا حيويا لفهم طبيعة التغيرات الحادثة فى حركة توزيع المعلومات وتبادلها فى المجتمع المعاصر مما يدخل فى صلب أهتمامات الدراسات الإعلامية الحديثة .

وتنتمى الدراسة الراهنة لدراسات الإتصالى التفاعلى على بعد أو ما يطلق علية ال (Telecommunication)وهو فرع جديد مهتم بدراسة أجهزة الأتصال

التفاعلية مثل : التليفون والبريد الإلكترونى والفاكس والفيديو تكس والتيلتكس ، والكابل والتليفزيونى ، والمناظرات عن بعد وغيرها من تكنولوجيا الإتصال الجديدة التى راجت مؤخرا وأصبحت تشكل أحد أعمدة بناء الإتصال فى المجتمع المعاصر ، وتساهم بدورها فى تدفق وترويج المعلومات فى المجتمع وتجدر الأشارة أنه فى مقابل تزايد أهتمام معاهد الإعلام فى الدول الأجنبية بهذا الفرع الجديد من فروع الأعلام وتخصص له الأقسام المعنية بدراساته ، لا نجد أهتماما يذكر حتى الآن بهذا الميدان على المستوى المحلى ، وحيث لا يزال التقسيم التقليدى للتخصص الأعلامى هو الرائج : الصحافة والأذاعة والعلاقات العامة ، دون الألتفات للصيغ الوليدة والمستجدة للإتصال التى يشدها المجتمع .

وقد خرجت الدراسة فى صورتها النهائية متضمنة بالأضافة إلى التمهيد ، أربعة فصول ، تناول الفصل الأول وموضوع الدراسة وإطارها المنهجى وسعى الفصل الثانى ، لفهم عملية الإتصال التليفونى وأساليب ومداخل دراسة هذه العملية ، وفى الفصل الثالث جرى عرض نتائج الدراسة الميدانية التى أجريت بقرية دمليج – مركز منوف – محافظة المنوفية ، حول التوظيف الإتصالى للتليفون ، وفى الفصل الرابع ، جرى مناقشة نتائج الدراسة والاجابة على ما يثيره موضوعها من تساؤلات . وكلى أمل أن تكون الدراسة جديدة ومفيدة وان ينظر لها بأعتبارها بداية على الطريق الصحيح لدراسات أخرى فى مجال الاتصال التفاعلى عن بعد

والله الموفق والمستعان

الفصــــل الاول

مـوضـوع الدراسة واطارهـا المنهجـى

اولا : الموضوع وداعى البحث :

على الرغم من عمومية وأنتشار التليفون أو مألوفيته فى الحياة اليومية للأفراد ، وتزايد الوعى الحدسى بالأهمية المتزايدة للإتصالات السلكية والاسلكية بأعتبارها عصب الأقتصاد والمجتمع ومنبهات قوية للتنمية ووسيلة رئيسية لغلق الفجوة بين الصفوة وعامة الشعب فإن طرق ودوافع استخدام الأفراد لهذا النمط الأتصالى لاتزال غير واضحة أو معروفة إلى حد كبير ففى حين نهض الباحثون إلى دراسة توظيف الأفراد لوسائل الأعلام الجماهيرى ، وسعوا إلى تحديد هذه الوظائف وما يمكن تحققة لهم من إشباعات إتصالية . وتعرض لنا الأدبيات فى ذلك تصنيفات الأشباعات التى يحققها الراديو والتليفزيون والصحف ....الخ (٤) فإن التليفون لم يكن من بين هذه الوسائل وبأعتبار أن التليفون وسيط أو وسيلة غير مباشرة من وسائل الإتصال الشخصى ، ولدى باحثو الإتصال الشخصى ، جرى التغاضى عن دراسة هذه الوسيلة لأن المحادثات التليفونية لديهم لا تمثل التفاعل المواجهى بالشكل المألوف الذى يسعون أساسا لدراسته .

وفى المقابل فإن باحثى الإتصال الجماهيري ، لم يتجهوا لدراسة التليفون مع أنه وسيط أتصالى ، إلا أنه ليس نمط إتصالى من طرف إلى أطراف غفيرة كما يهتم باحثوا الأتصال الجماهيرى وبالتالى لم يمثل فى نماذج الإتصال الجماهيري ، العديدة التى سعت لفهم هذه العملية فى المجتمع (٥) ونتيجة لذلك فلا الباحثين فى الإتصال الجماهيرى ولا الإتصال الشخصى أتجهوا لدراسة وفهم طبيعة الإتصال التليفونى وموقعه فى بناء الإتصال القائم ودرجة إسهامه فى ترويج المعلومات وتبادلها فى المجتمع .

أن أستمرارية النظرة للتليفون بأعتباره وسيلة قديمة وتقليدية وتجاهل النشاط البحثى الأعلامى المحلى لهذه الوسيلة الإتصالية ، أمر يصعب قبوله . على الأقل - على ضوء ملاحظة "روجرز" التى أشار فيها إلى السمة التفاعلية للتليفون ، والتى

تشترك مع أجهزة الإتصال الحديثة أو ما أسماه بالوسائل المتفاعلة ، الوسيلة القديمة كما يمثلها التليفون مع الوسائل الإتصالية الحديثة مثل البريد الإليكترونى ، والفاكس ، والكابل ، والكمبيوتر . (٦)

ويتحدد موضوع الدراسة الراهنة ، فى الإتصال التليفونى وتحديدا الإتصال التليفونى المنزلى فى القرية المصرية ، ومحاولة تتبع وتقييم مختلف الفوائد الإتصالية المحققة من وراء استخدام الأفراد للتليفون المنزلى بالمناطق الريفية . وتوجد عدة مبررات موضوعية وراء اختيار هذا الموضوع للدراسة . ويمكن بلورة هذه المبررات فيما يلى :

١- تغلغل التليفون وملحقاته المتمثلة فى شبكة التليفون (السنترال) بالقرية المصرية إلى الحد الذى أصبح من النادرأن نجد قرية (أم) على الأقل تخلو من شبكة التليفون أو معزولة تليفونيا لقد أندفع العديد من القرويين وبصورة مثيرة مع انفتاحز القرية المصرية على العالم الخارجى بفضل سياسات الأنفتاح والهجرة ... الخ لتركيب أجهزة التليفون وحيازتها . وربما جاءت ذلك أستجابة للأحتياجات الاتصالية الجديدة للقرويين بفضل التغيرات الهيكلية التى عاشتها القرية المصرية فى الحقب الأخيرة ، أو لعلها محاولة من جانب القرويين للحصول على المعلومات الضرورية والرد على أستمرارية تجاهل أجهزة الإعلام المركزية لشئونهم العامة وبناء نظامهم الإتصالى الخاص (٧) وربما جاء ذلك من قبيل المظهرية والرغبة فى تأكيد المكانه والنفوذ الجديد الذى حصلت عليه بعض الفئات الأجتماعية بالقرية مؤخرا ، وقد تكون هذه التغيرات أو بعضها صائبة وقد لاتكون ، ومع ذلك ، فإن الدراسة الحقلية يمكن ان تكشف لنا عن الدوافع الكامنة وراء إقبال القرويين على حيازة أجهزة التليفون ، ورؤيتهم لهذه الوسيلة الإتصالية أو إعتمادهم عليها فى مجرى الحياة اليومية .

٢- أن النظرة للتليفون ، بأعتباره وسيلة خدمية مهمتها تبادل المعلومات والآراء

من نقطة إلى أخرى أو من فرد إلى أخر ، وأن هذه المعلومات المتناقلة معلومات خاصة تصور يصعب قبوله إذ يتجاهل حقيقة إمكانية أن يحمل التليفون المعلومات العامة أيضا وأن التمييز بين المعلومات العامة والخاصة فى الإرسال والإستقبال لم يعد واردا فى عصر الإتصالات والمعلومات وهنا يصبح التساؤل المشروع عن طبيعة وإتجاهات المعلومات المتداولة عبر خطوط التليفون فى القرية المصرية ، ومدى اسهام هذه المعلومات فى تلبية الإحتياجات الإتصالية للقرويين أو مواكبتها للتغيرات الحادثة فى القرية المصرية .

٣- أن محاولة التنظير لعملية الإتصال وفهم وقع هذه العملية فى المجتمع المصرى لن يتأتى ، طالما ظل الأمر مقتصرا على دراسات الأتصال الجماهيرى كالراديو والتليفزيون والصحف ، وفى غيبة دراسة وفهم وسائل الإتصال التفاعلى أو الوسائل مزدوجة الإتجاه وعلى رأسها التليفون (٨) حيث يعد التليفون هنا وسيلة رئيسية ليس فقط لمعالجة مشكلة التهميش الإتصالى من جانب أجهزة الإعلام المركزية للقطاع الريفى (٩) عبر دمج العديد من الفئات الإجتماعية بهذا القطاع فى النسق الإتصالى العام ولكن أيضا كوسيلة للتغلب على ما يسمى بطفرة المعلومات حيث يستخدم التليفون لتلبية إحتياجات الفرد الأساسية من معلومات إتصالية ، وبطريقة لاتزيد أو تقل عن حاجته خلاف الحال مع أجهزة الإعلام الجماهيرى الموجهة .

٤- فى إطار برنامج التكيف الهيكلى للإقتصاد المصرى وتنفيذ سياسات التحرر الإقتصادى ، يشهد القطاع الريفى فى المجتمع المصرى العديد من التغيرات(١٠) ولعل أبرز هذه التغيرات هو تقلص دور الدولة أو تدخلها فى العملية الإنتاجية وبالذات قطاعات الإنتاج والخدمات وفى ظل ذلك ، وبدلا من التنمية الرأسية ، كما كان الحال من قبل ، يأتى الاهتمام بالتنمية المحلية ، والجهود الشعبية ، والتى فى اطارها تتزايد الحاجة للتداول الأفقى للمعلومات بالمناطق

المحلية ، وهو التداول الذى يلعب فيه التليفون الدور المحورى .

٥- إن تقنيات الإتصال الحديثة مثل الفيديو تكس والتليتكس ، والانترنت والكابل وغيرها تقدم خدمات إتصالية وتوزيع المعلومات معتمدة على شبكة التليفون وكل الأفراد المرتبطين بهذه الشبكة ويصبح أجهزة التليفون إرسالا وإستقبالا مثل التليفون المحمول ، وانظمة البيجر " وأجهزة الرد الآلى واللاسلكى ومن المفيد فى مثل هذه الدراسة ان نبدأ بدراسة مصغرة (micro) لإداء أحدى شبكات التليفون المحلية كمنطلق لدراسة موسعة تشمل شبكات التليفون بالمناطق الريفية والحضرية ، فى المجتمع المصرى ، وعلى أساس الدور الفاعل للتليفون فى ربط المناطق الجغرافية المختلفة وتعزيز التفاعل الإنسانى والحياة الجمعية ، والمحافظة على الثقافة المجتمعية من خلال ربط المناطق المحلية بالمجتمع الأكبر .

ثانيا : التوجهات النظرية والمنهجية :-

عادة ينظر إلى التليفون بإعتباره وسيلة أساسية وضرورة من ضرورات الحياة المعاصرة ، يصعب الاستغناء عنها تماما كالماء ، والهواء والكهرباء ، لها تأثيرها البالغ فى الحياة الاجتماعية للافراد . وعندما ظهر التليفون كفن تكنولوجى فى بداية الأمر ، كان مثيرا وجديدا ، وحظى بإهتمام أكبر بالذات من جانب كتاب ومحررى المجلات ، حيث كانت تظهر بعض المقالات هنا و هناك ، فى المناسبات عن التليفون واستخداماته والشركات التليفونية وما يوجد بينها من منافسات ....الخ ثم مالبث أن أصبح إستخدام التليفون شيئا عاديا و مألوفا وتحول الإنتباه إلى أجهزة الاتصال الحديثة مثل الاذاعة والتليفون (١١) .

وبصرف النظر عن الإهتمام بالتليفون ، فأنه يعد منتجا ثقافيا وفنا تكنولوجيا من نوع خاص له تأثيرات متباينة أو مذدوجة فى أى مجال من مجالات الحياة التى نسعى لمعرفة مدى تأثرها بهذه الوسيلة (١٢) .

ففى حين يقلل التليفون من حجم الزيارات المنزلية ، فقد يزيد من حجم هذه

الزيارات بفعل تناقل المعلومات والاستدعاء للزيارة ، وفى حين يخترق التليفون خصوصية الفرد برنينه المألوف ، فأنه يحمى هذه الخصوصية بالتمكين من إدارة الأمور من البيت . وفى حين يسمح بإنتشار مراكز السلطة ، نجده يسمح بإستمرار المتابعه والإشراف المحكم للمكاتب الميدانية من المركز . أنه يجعل المعلومات متاحه ، ولكن يخفف أو يقلل أو يلغى التسجيلات المكتوبة التى توثق من مركز ، قد يسمح بسريان المعلومات فى إتجاهات عدة أو قد تسير هذه المعلومات فى إتجاة واحد . يعد أداه تجميعية للربط والتوحيد بين الجماعات والأفراد على إختلاف مواقعهم الجغرافية ، ومن ناحية أخرى يعد رمزا للتفرد والوحدة . ويمكن للتليفون أن يضاعف من إتصالات الفرد مع العالم الخارجى . مثلما يستطيع أن يخلق و يحفظ تلك الإتصالات وهكذا .

وقد دفعت مثل هذه الإزدواجية بالعديد من الباحثين ، للنظر الى وظائف التليفون وتأثيراته فى الحياه الإجتماعية بإعتبارها تأثيرات ووظائف غامضة ومتداخلة ومحيرة ويصعب رصدها والتثبت منها ميدانيا (١٣) ومن ثم فقد خلص هؤلاء الباحثون إلى أن التليفون ليس له تأثير أو مهام محدده يمكن دراستها – وهو إستنتاج فى تقديرنا – يقسم بالبساطة ويعوزه العمق ، حيث يتجاهل الهدف الفردى أو المجتمعى كنعصر للتحليل ، وهو الهدف الذى يمكن أن يتحدد فى إطاره النتائج الفعلية لاستخدامات الوسيلة الاعلامية فى مجتمع أو قطا ع معين .

ويوجه بحث توظيف القرويين لوسيلة التليفون فى القرية المصرية عدة تصورات يمكن بلوراتها فيمايلى :-

١- ان التليفون هو بصورة أو بأخرى أداه بسيطة متاحة لنقل المعلومات وتداولها بصوره فورية عبر المسافة ، و تتحدد هنا قيمة التليفون بقيمة المعلومات المتداوله من خلاله ، و آليات توظيفه أو إستخدامه من قبل الأفراد فى المجتمع . و تصبح إذاعة و تداول المعلومات ، هى وظيفة أنماط نقل المعلومات المتاحة ، حيث

تقدم هذه الأدوات و الأنماط فوائد متزايدة ، و تتميز أداة على أخرى فى تكلفة نقل المعلومات ، و كذا سرعة و كثافة نقل المعلومات المرغوبه فى لحظه آنيه . و نتصور أن التليفون يمكن أن ينتج تدفقات معلومات أسرع و أرخص . و من ثم ، فإنه ربما يعتبر القناة الأفضل فى إكتساب المعلومات ، حيث أن المعلومات المتدفقة عبر التليفون بالمقارنه بالوسائل الأخرى البديلة تتميز بالسرعة و المرونة و المضمون المرغوب ، كما تتميز هذه المعلومات أيضا ، بالجده ، و القبول ، حيث يتطلع إليها الفرد نفسه و يسعى فى طلبها بالمقارنه بالوسائل البديلة . و قد توصل " هاردى " فى دراسته للدور التنموى للتليفون فى المجتمع إلى أن التليفون ، يعد عاملا أكثر أهميه فى دعم عمليات التنمية من أجهزة الإتصال ذات الإتجاه الواحد مثل الراديو و التليفزيون و الصحف ... الخ (١٤)

٢- أن نظرة البحث الراهن للتليفون تتبنى المنظور البنائى الإجتماعى للتكنولوجيا . (١٥) وفقا لذلك ، فإن فهم و تحليل التليفون كفن تكنولوجى ، يتحدد عبر نشاطات الجماعات الإجتماعية و نظرتهم لهذه الوسيلة الإتصالية أو استخدامهم لها ، و الوقوف على ماهية الاشباعات او المنافع التى يكتسبونها من خلالها . و من ثم فإن البحث يتبنى مدخل الاستخدام و الاشباع لفهم و دراسة توظيف القرويين للتليفون المنزلى ، و هو المدخل الى الذى تزايدت الدعوة فى السنوات القليلة الماضية لاستخدامه فى دراسات تأثير الوسائل الاعلامية و بالذات الوسائل التفاعلية مثل التليفون ، و الكابل ، و البريد الاليكترونى و الفاكس ... الخ (١٦)

٣-إن توظيف القرويين لوسيلة التليفون ، ينبغى أن يفهم فى إطار التاريخ الثقافى لمعرفة القرويين بهذه الوسيلة الأتصالية . و قد عرف القرويين التليفون فى دوار العمده ، أو فى قصور كبارملاك الأراضى . أو بعض كبار ملاك سيارات النقل و محلات البقالة فى القرية و قد أدى أنحسار وجود التليفون لدى هذه الفئات و ما كانت تحظى به من مكانه و نفوذ تقليدى داخل مجتمع القرية.

إلى أشاعة النظرة لدى القرويين عن التليفون بإعتبار حيازته مؤشرا من مؤشرات المكانة والجاه . و نتصور فى إطار رواج مثل هذه الرؤية ، و محدودية النشاط الإقتصادى ، و فى ظل الأوضاع الهيكليه الراهنه فى القرية المصرية بصفة عامة ، أن يقدم التليفون للقرويين منافع إجتماعية و نفسية و ثقافية أكثر منها إقتصادية ، إنه يعمل على تحسين و تطوير نوعية الحياة داخل مجتمع القرية ، كما يحتمل أن تكون مثل هذه المنافع غير مباشرة أكثر من كونها تتصل بالعوائد المادية.

٤- ظلت شبكة العلاقات و الإرتباطات و التفاعلات الإنسانية داخل القرية المصرية و على إمتداد الحقب التاريخية ، متداخلة و شاملة و مغلقة الى حد كبير . كما أن الإتجاهات و الإهتمامات و المعايير كانت و بإستمرار تميل إلى التوحد و التماثل ، و ساعد محدودية القرى مكانيا ، و إنغلاقها و شيوع نظام المشاركة و المزاملة فى العمل الزراعى و كثافة اللقاءات و المبادلات العينية المزيد من التوحد و التجانس فى شبكة العلاقات الإجتماعية . ثم ما لبث أن أصاب هذه الشبكة رياح التغير فى الحقب الأخيرة ، بفعل سياسات الإنفتاح و الهجرة و تحسن أساليب المواصلات ، ... الخ (١٧) حيث ظهرت الأسر النووية عرضا عن الأسر الممتدة و العائلات الكبيرة ، و بفعل تباين المصالح و المكتسبات من التغييرات الحادثه تباينت الإهتمامات و المعايير ، و أصبحت العلاقات وإلى حد كبير غير متداخلة أو مفتوحة . و يأتى التليفون هنا ليواكب ، و يدعم هذه التحولات نحو الفردية و اللاتجانس فى العلاقات ، و فى ذات الوقت يعمل على صيانة شبكة العلاقات الإجتماعية داخل القرى من التحلل و يدعم من فاعليتها لمواجهة التغير المتسارع و العمل على ضبط وقائعه داخل القرية المصرية.

٥- إن الأتصال التليفونى و شبكته الأساسية هو مسؤلية الدولة ، و هذا هو الحال فى معظم دول العالم الثالث ، و بالتالى فإن كل المشكلات المتصله به تدرس من النظرة الثلاثية : الأمن ، الأستراتيجة ، السيادة ، وفى ظل هذه النظرة ، فإن

التليفون ، يعد وسيلة خدمية ، الهدف منها فإن الربط ودمج المناطق المختلفه و ربطها بالمجتمع الاكبر و توصيل المعلومات أو التعليمات إلى الأفرع و الهوامش ، و فى مثل هذه الظروف ، و فى ظل الإنقسام التاريخى بين المناطق الريفية و الحضرية فى المجتمع المصرى وحيث تستأثر المناطق الأخيرة بالنصيب الأكبر من عوائد التنمية و الدخل على حساب المناطق الريفية ، و مع بساطة أو محدودية الحياه المادية بهذه المناطق ، نتصور أن تتزايد كثافة حركة الرسالة وسير تدفق المعلومات عبر شبكة التليفون فى القرية المصرية من أعلى إلى أسفل أى بصوره رأسيه أكثر منها أفقية. و بصوره أوضح ، فإن رنين التليفون المنزلى الوافد من المناطق الحضرية أو خارج مجتمع القرية سوف يكون أكثر بالمنظور الكمى ، من تلك الوافد من داخل مجتمع القرية.

٦-أن الدولة ، وفى ظل الرؤية المشار إليها آنفا و التى تتعامل مع التليفون وشبكته بإعتباره و سيلة خدمية أمنية لا تشجع على توظيف التليفون فى المجال التنموى أو إتمام المشاركه فى عمليات التغيير داخل مجتمع القرية . و بالتالى لا تميل للتوسع الإستثمارى فى مجال الإتصالات الخطية (التليفون) بالمناطق الريفية ، حيث تعد الإستثمارات هنا منخفضة إلى حد كبير بالمقارنة بالمخصص للمناطق الحضرية . و تعمل سياسات مؤسسات التمويل و الإقراض الدولية التى تعتمد عليها الدولة المصرية فى الوقت الراهن و إلى حد كبير ، فى تأسيس مشروعاتها التنموية و إقامة البنيه الأساسية إلى توسيع الفجوة بين المناطق الريفية و الحضرية فى مجال الإتصالات التليفونية ، حيث تتبنى هذه المؤسسات رؤية تقوم على أساس أن الإتصالات التليفونية ينبغى أن تدعم نفسها فى المدى القصير و على ذلك يجرى الموافقه على القروض إذا كان ثمه إحتمالية عالية لتحقيق عائد مادى أكبر ، و طالما أن تكلفة مد نطاق الخدمة التليفونية أو تحسينها بالمناطق الريفية عالية و القدرة المادية على إستخدامها محدودة ، فلا مبرر للانفاق الإستثمارى على الخدمة فى مثل

هذه الحالة ، و قد أفضى ذلك عمليا إلى تراجع و سوء الخدمة التليفونية و تفاقم مشكلاتها فى المناطق الريفية.

ثالثا أهداف البحث و تساؤلاته :

و يهدف العمل الراهن الى :

١-الكشف عن هوية مستخدمى التليفون فى القرية المصرية و تحديد أهدافهم و دوافع حيازتهم لهذه الوسيلة الاتصالية.

٢-تحديد مكانة التليفون فى حياة القرويين و حقيقة الدور الذى يلعبة فى تلبية إحتياجاتهم الإتصالية و الوقوف على كيفية أستخدام و توظيف هؤلاء الأفراد لهذه الأداة الأتصالية المستحدثه فى حياتهم.

٣-الوقوف على درجة إعتماد القرويين على جهاز التليفون ، و مدى تفضيلهم لاستخدام هذه الوسيله الإتصالية بالمقارنة بالوسائل الأخرى البديلة.

٤-الكشف عن نوعية المعلومات المتدفقه عبر شبكة التليفون و كذا أتجاه سريان هذه المعلومات داخل القرية المصرية .

٥-تحديد مشكلات الخدمة التليفونية بالقطاع الريفى ، و تقديم التوصيات اللازمه لتطوير أداء هذه الخدمة ، و من واقع تصور مستخدميها بغية تعظيم الأستفادة منها فى دعم و تطوير عمليات التغيير المرجوه فى القرية المصرية .

و تترجم هذه الأهداف فى شكل التساؤلات التاليه :

س١: ما هى نظرة القرويين للتليفون و دوره فى حياتهم ؟

س٢: كيف تتحدد تفضيلات القرويين بين التليفون و غيره من أشكال و أساليب الإتصال الاخرى البديلة ؟

س٣: ما الأسباب التى تدفع القرويين إلى حيازة جهاز التليفون ؟

س٤: ما درجة إعتماد القرويين على التليفون فى الحصول على المعلومات و تداولها ؟

س٥: ما مجالات أستخدام القرويين للتليفون المنزلى ؟ و ما طبيعة وإتجاهات المعلومات التى تروج عبر شبكته ؟

س٦ ما درجة تأثير التليفون المنزلى على شبكة العلاقات الإجتماعية بالقرية المصرية؟

س٧ : ما هى مشكلات أستخدام التليفون المنزلى ؟ و كيف تتحدد تصورات القرويين لمعالجة هذه المشكلات ؟

رابعا : الجهود السابقة :

تظهر مراجعة التراث المتوافر حول الإتصال التفاعلى عن بعد بصفة عامة ، و التليفون على وجه التحديد عن محدودية هذه الدراسات و لسنا هنا فى معرض تقديم مبررات حول عوامل تراجع البحوث فى هذا الميدان ، و لكن ما يهمنا هو الأشارة الى صعوبة رصد مثل هذه البحوث . فهناك بعض البحوث أو الأوراق المتناثره التى قدمت فى مؤتمرات علمية ، أو ملخصات لكتابات و تقارير وردت فى دوريات العلوم الإجتماعية ، و المنظمات الفنية ووكالات التنمية و الإدارات الحكومية ووردت أشارات حولها هنا أو هناك (١٨)

و مع ذلك فـأن الأمر يظل محصورا فى إطار أنها كتابات و تقارير وليست أبحاث بالمعنى المتعارف عليها . وسعت معظمها لبحث العلاقه بين الأستثمارات فى الإتصال التفاعلى عن بعد و التنميه سواء على مستوى الدول المتقدمة أو النامية ، ومحاولة تحديد المنافع الإقتصادية على وجه التحديد المتحققه من وراء الإخال الإتصالات السلكيه أو اللاسلكيه فى قطا ع أو منطقة معينة.

و قد أعتمدت هذه الأعمال على البيانات التاريخية المتوفره على المستوى القومى ، ومدخل العلاقات الأرتباطيه ومدخل التحليل العاملى للمتغيرات ، والمدخل المقارن ،المقارنة بين المناطق الريفية والحضرية أو بين المنافع الإقتصادية للتليفون التجارى و لتليفون المنزلى . وقد خلصت الأعمال إلى عدة نتائج من أهمها .

١- أن التليفون أكثر أهمية فى عملية التنمية من أجهزة الإتصال ذات الإتجاه الواحد .

٢- أن دور التليفون فى التنمية الإقتصادية أكثر أهمية فى البلدان النامية من البلدان الصناعية

٣- فى البلدان النامية التليفون المنزلى أقتصاديا أكثر أهمية إلى حد كبير مما يعتقد أن يكون بصفة عامة

٤-كلما أنخفض مستوى التنمية بالبلدان كلما تزايد الأسهام المحتمل للإتصالات التليفونية فى التنمية الإقتصادية .

٥-النمو فى الاتصالات التليفونية يبدو أنه يفيد أساسا القطاع المتوسط الدخل من السكان . وبصرف النظر عن مدى دقة هذه النتائج ، وحيث يختلف الأمر بإختلاف البلدان ، وبأختلاف المناطق الجغرافية بل و باختلاف القطاعات داخل الإقتصاد الواحد . و بدرجة التوزيع الداخلى للخدمه التليفونيه فى البلد الواحد ، فإن الملاحظ على هذه الأعمال ، أنها أجريت فى مجتمعات أجنبية وأعتمدت فى معظمها على الدراسات المكتبية وليست الحقلية ، ومن ثم جاء معظمها أحتمالى أو تخيلى ، و أهتمت بقضية التنمية و تحديد التنمية الإقتصادية و بالبيانات القومية الإجمالية دون البيانات القطاعية ، و تراجع بحث علاقة الإتصالات التليفونية بالجوانب الأجتماعية و الثقافية .

و مع ذلك ، فقد عثرنا فى إطار محاولة مسح التراث السابق ، على دراسات حقلية يمكن أن يكون لها قيمه فى البحث الراهن واحده أجريت فى الهند ، و الدراسه الثانية أجريت فى مصر ، والأخيرة أجريت فى الولايات المتحده و من المفيد أن نعرض لهذه الدراسات بصوره أكثر تفصيلا .

١-دراسة الهند :

سعت هذه الدراسة التى أجراها " كول " (Kaul) عام ١٩٨١ (١٩) لبحث علاقة الإتصالات الهاتفية بالتنمية الريفية بالهند . و قد طبقت الدراسة على عينه من حائزى التليفون المنزلى ، وكذا من مستخدمى التليفون العمومى وللمسافات الطويلة فى بعض القرى الهنديه . و أستخدام فى ذلك أدوات المقابلة و أستمارة البحث ، و الملاحظه المباشرة و قد وجد " كول " أن (٦٦٪) من حائزى التليفون المنزلى كانوا يعملون فى الأعمال التجارية بينما (٢٠٪) يعملون فى الزراعة ، وحول مستخدمى التليفون العمومى كان (٤١ ٪) منهم يعملون فى الزراعة بينما (٣٣٪) يعملون فى الأعمال التجارية .

وحول المنفعة الكامنة من وراء أستخدام الخدمة التليفونية طرحت الدراسة على المبحوثين تساؤلا حول هدف و دواعى آخر مكالمة تليفونية طويله قاموا بها ،

و قد أظهرت أستجابات المبحوثين ان (٧٥٪) ذكروا أن آخر مكالمتهم كانت ذات طبيعه ملحه و أشار الجانب الأكبر من هؤلاء (٩٠٪) بأن آخر مكالمتهم الملحه لو لم تتحقق كان البديل هو السفر الفورى لنقل الرسائل و قد قدر " كول"وزملاؤه فائض استهلاك تلك المكالمات بمعنى الفائدة الكامنة الناتجة عن الاختلاف بين تكلفة المكالمة و التكلفة الأجمالية للسفر شخصيا لنقل الرسالة ، و التى لاحظ أنخفاضها بمعدل يصل إلى أربع أو خمس مرات على الأقل لصالح استخدام التليفون .

و قد افترض"كول" أن الفوائد التنموية من الإتصالات التليفونية الريفية من المحتمل أن تظهر بصوره أوضح عند نقطة أنطلاق معينه للنموالإقتصادى المتحقق . وجد أن مطلب زيادة الإتصالات التليفونية الريفية جوهرى لعملية الريف الهندى .

و قد كشفت الدراسة عن عدد من المشكلات التى تعانى منها الخدمة التليفونية فى الريف الهندى ، و هى صعوبة الوصول أو أستخدام تليفون القرية العمومى ،

حيث عادة ما يقع بمكتب البريد ، و لا يعمل لأكثر من ٣ إلى ٥ ساعات فى اليوم . كما عبر (٥٥٪) من إجمالى المبحوثون من مستخدمى الخدمة التليفونية عن عدم رضائهم عن نوعية الخدمة ، و بالتالى تراجع الإعتماد عليها ، وذلك بفعل كثرة الأعطال و نفقات الصيانه العالية ، و ضعف الطاقة الأستيعابية للخطوط و عدم أكتمال بعض المكالمات أو إنقطاعها خلال الحديث ، بالأضافة إلى ارتفاع أسعار المكالمات بالمقارنة بدخول المستفيدين .

و مع أهمية هذه الدراسة وتميزها عند قياس منافع الخدمة التليفونية الريفية بين الخدمة الخاصة و الخدمة العامة فإنها تظل محدودة المجال حيث الاهتمام بالجوانب الاقتصادية على حساب بقية الجوانب و المنافع الأخرى للخدمة التليفونية الريفية

٢-دراسة مصر :

قام كمال المنوفى و زملاؤه فى جامعة القاهرة عام ١٩٨١ (٢٠) بإجراء دراسة ميدانية تهدف تحليل منافع الخدمة التليفونية فى ريف مصر . و هى بذلك تتشابه إلى حد كبير مع دراسة الهند ، فقد أجريت فى التوقيت ذاته ، كما أن كلاهما يركز التحليل على المستوى الأقتصادى الأصغر (القرية) و مستخدم التليفون الريفى . كذلك فإن كلاهما يحاول قياس الفوائد الأقتصادية عبر المدخل غير المباشر أكثر من المدخل المباشر .

و قد طبقت الدراسة على عينة قوامها(٢,٠٠٠) قروى موزعين على (١٤٦) قرية من إجمالى (٤٢٠٠) قرية هى إجمالى القرى المصرية . و قد سحبت هذه القرى من سبع محافظات زراعية ، و على خلاف دراسة " كول " فى الهند ، فإن الدراسة تركز أساسا على المسؤلين و التجار الكبار فى القرى محل البحث أكثر من المزارعين القرويين و جاء ذلك بعد عدة زيارات إستطلاعية قام بها فريق البحث لسبع

قرى حيث إتضح أنذاك أن المستخدمين الأساسيين للتليفون فى ريف مصر ، هم من غير قطاع الزراعة و قد تمحور المستخدمين فى أربع جماعات أساسية خضعت للتحليل : قطاع مؤسسات الخدمات ، القطاع التجارى ، ملاك المعدات الرأسماليه و كبار الملاك و المهنيين و قطاع الحرفيين .

و قد أستخلصت الدراسة الفوائد من أستخدام التليفون الريفى و قسمتها إلى أبعة عناصر أساسية :

١-الفوائد الماليه المباشره المتوفره أو الحاصلة من الأختلاف بين تكلفة مكالمة التليفون و الأساليب البديلة للأتصال .

٢-المحافظه على الوقت كنتيجه لإستخدام التليفون الناتج من عدد ساعات العمل المتوفرة.

٣-الفوائد المالية غير مباشره المتحققه من تلافى قيمة الفقد ، سبب أستخدام التليفون فى الطوارئ

٤-الفوائد الماليه غير المباشرة ، بفعل الأستخدام الكفئ لرأس المال و المعدات الرأسمالية.

و قد أظهرت الدراسة أن الإتصالات الطارئة أو المعاجلة هى الغالبة ، كما أن نسبة الفائدة تختلف من محافظة إلى أخرى .

ومن قرية إلى أخرى على ضوء البعد عن المدن الكبرى والمسافة بين القرية والمركز والأوضاع الأقتصادية بكل قرية . كذلك فأن فوائد الإتصالات التليفونية تتحدد إلى حد كبير بعدد سكان القرية ، وتوافر خطوط التليفون (السنترال) ومكاتب المكالمات العمومية وبمستوى التعليم حيث تتزايد الفوائد لدى فئات المهنيين وكبار ملاك السلع الرأسمالية والتجار وأظهر البحث أن إتصالات جماعة الإميين تتركز أساسا مع القرى والمراكز المجاورة ، بينما الأفراد من ذوى التعليم الأعلى يتصلون مع عواصم الأقاليم والمدن الرئيسية .

ومع إتساع نطاق المجال الجغرافى وعينة البحث وأهمية النتائج التى توصلت إليها هذه الدراسة وريادتها ، إلا أن الملاحظة الأساسية التى وجهت إلى دراسة الهند تظل قائمة هنا أيضا حيث التركيز على المنافع الإقتصادية دون بقية المنافع الأخرى ، كما يبقى مرور فترة زمنية طويلة نسبيا على أجرائها ، حيث لم تكن الخدمة التليفونية قد تغلغلت فى القرى المصرية بالشكل الموسع الراهن ، بحيث شملت حيازة التليفون فئات عديدة ، ولم تعد محصورة كما كان الحال عند إجراء الدراسة (١٩٨١) فى القطاع غير الزراعى .

٣- دراسة الولايات المتحدة الامريكية :

على خلاف الدراستين السابقتين ، فإن هذه الدراسة تقترب إلى حد كبير من دراستنا الراهنة ففى عام ١٩٩١م أجرى (جون دميك وزملاؤه) (٢١) دراسة إستطلاعية تهدف تحديد الأشباعات المكتسبة من التليفون المنزلى . وقد طبقت الدراسة على عينة بلغ عدد مفرداتها (٣٨٠) مبحوث جرى سحبهم من دليل تليفونات المدينة بعد تكويد الدليل بطريقة الإحتمالات المتساوية . وقد أجريت ثلاث محاولات تليفونية لكل رقم ، وأختير فرد واحد من كل منزل بأستخدام طريقة يوم الميلاد الأكثر حداثة ، وممالا يقل سنة عن ١٨ سنه . وأستغرقت المقابلة (١٥) دقيقة وقام بها باحثون مدربون .

وخلال المقابلات جرى سؤال المبحوثين عن المكالمات التى أجروها أو تلقوها عبر تليفونهم المنزلى خلال الأيام القليلة الماضية وتأسيسا على المكالمات التى جرى حصرها جرى سؤال المبحوثين عن الإشباعات المكتسبة من هذه المكالمات . وقد خلصت المقابلات إلى تحديد (١,٠٦٧) عبارة إشباعات مكتسبة من التليفون المنزلى . وطبق بعد ذلك تحليل المضمون على الإشباعات المكتسبة من إستخدام التليفون . حيث خلص التحليل إلى حصر عبارات الإشباعات الرئيسية والتى صنفت الى (٣٠)

تصنيفا ، جرى بعد ذلك تنقيحها باتفاق المحكمين إلى (١٦) تصنيفا أو عبارة وتم بعد ذلك بناء تساؤلات الإشباعات المكتسبة على أساس التصنيف المنقح فى شكل أستمارة بحث طبقت على عينة موسعة من المدينة بلغت (٥٠٠) مبحوث عام ١٩٩٢ حيث كشف البحث عن حضور عاملين أساسيين :

- الإجتماعية يرتبط بدور التليفون فى تحقيق التكامل أو الأندماج الإجتماعى

- والأذاتية ويرتبط بدور التليفون فى تحقيق التنسيق والربط وبنفس الأجراءات طبق البحث على عينة بلغت(٥٠٩)مبحوث وشملت ولاية أو هايو ككل حيث أظهرالبحث وجود عامل ثالث هو

- التوكيدية ويتصل أساسا بما قد يحققة التليفون من اشباعات نفسية مثل الأمن والإطمئنان .... الخ وأن كان هذا العامل يتداخل إلى حد كبير مع العاملين السابقين .

وقد خلص البحث إلى أن إشباعات التليفون المنزلى على المستوى الأجتماعى تحقق الأبقاء على الصلات ، تجاوز المسافات ، المراقبة والأشراف أو المتابعة ، المحافظة على العلاقات ، تلقى أو أعطاء النصيحة أو حل مشكلة ، الأستمتاع بالحديث مع الآخرين ، تخفيف التوتر والشعور بالصحبة . وعلى المستوى الاداتى يفى الإتصال التليفونى بمتطلبات الأمن والطوارئ للحصول على المعلومات (عن الطقس ، والسلع الإستهلاكية .....الخ) لتخطيط المواعيد والنشاطات ، لطلب الأشياء ، للشعور بالخصوصية .

ومع جدة هذه الدراسة أو حداثتها النسبية ، وأهمية النتائج التى توصلت إليها فيما يتعلق بالأشباعات المكتسبة من التليفون المنزلى - وهذا أحد أهداف الدراسة الحالية - إلا أنها أجريت فى مجتمع يتباين فى ظروفه وأحواله وأوضاع وسائل

الإتصال فيه عن المجتمع المحلى ومع ذلك ، فإن المقارنة وأختلاف النتائج يمكن أن يكون مفيدا وذات دلالة فى هذه الحالة .

خامسا : الأجراءات المنهجية للدراسة :

١- منهج البحث :

تنتمى هذه الدراسة إلى الدراسات الوصفية التحليلية التى تعنى برصد وتحليل الطريقة التى يستخدم بها القرويون التليفون المنزلى ، وتحديد مجالات هذا الأستخدام والكشف على دوافعهم من وراء حيازة هذه الوسيلة الإتصالية والمنافع أو الفوائد المكتسبة من وراء هذه الحيازة ، ونوعية ، وإتجاة المعلومات المتداولة فى مجتمع القرية عبر شبكة التليفون ، وطبيعة المشكلات التى تعانى منها الخدمة التليفونية الريفية .

ويعتمد البحث فى رفع بياناتة أو إجراء تحليلاته حول هذه الجوانب على منهج المسح لجماعة حائزى التليفون بالقرية ، ومدخل العلاقات الإرتباطية ، كما يستعين ببعض المقارنات للوقوف على أوجة الأتفاق والأختلاف بين مسلك الجماعات المهنية المختلفة فى توظيفها للتليفون المنزلى بالقرية محل البحث .

٢- أدوات العمل الميدانى :

أ- المقابلة : يستخدم البحث المقابلات الفردية والجماعية ، وتفيد هذه المقابلات والحوارات الحرة التى تجرى مع القرويين من مختلف الفئات وبصرف النظر عن حيازة التليفون أو عدم حيازته فى توفير العديد من البيانات حول أسباب ودوافع حيازة التليفون ومجالات أستخدامة ، وطبيعة المعلومات المتداولة وبالذات على المستوى الأفقى أو داخل مجتمع القرية عبر شبكتة .

ب- **الملاحظة** : يوظف البحث هذه الأداة المنهجية لتوفير بيانات حول سلوك تعامل القرويين مع عدة التليفون ، ودرجة الأعتماد علية أو أتاحة الخدمة ، ، وطبيعة المشكلات التى تعانى منها الخدمة التليفونية . وبصفة محددة ، فأن الملاحظة هنا

تسعى لرفع بيانات واقعية حول الجوانب التالية :-

- درجة كثافة الخدمة التليفونية فى القرية .
- درجة توزيع الخدمة داخل القرية .
- إمكانية الوصول للخدمة او الأعتماد عليها .
- قدرة الفئات المختلفة للوصول وأستخدام الخدمة ويشمل ذلك الأسعار والموقع .
- سلوك التعامل مع رنين التليفون .

جـ- بيانات السجلات : يتم رفع بيانات أساسية من السجلات الحيوية بسنترال (القرية) ويصمم لذلك أستمارة تحليل لرفع بيانات حول عدد خطوط التليفون بالسنترال وحجم وهوية المشتركين ، كثافة الخدمة ، أسعار المكالمات للمناطق المختلفة ، حجم ومده طلبات الأتصال الخارجى .....الخ

د- استمارة البحث : بالأضافة إلى الأدوات المنهجية السابقة يعتمد البحث فى رفع بيانات مقتنة على أستمارة البحث التى تطبق على حائزى التليفون بقرى البحث . ويجرى صياغة تساؤلات الأستمارة مع الأخذ فى الأعتبارتساؤلات البحث وأهدافه ونتائج الزيارات الأستطلاعية لقرى البحث والأعمال السابقة فضلا عن التصور النظرى والمنهجى للبحث .

بنود أستمارة البحث :

تشتمل أستمارة البحث فى صورتها الأولية على خمسة بنود أساسية :

البند الأول : ويتعلق بالبيانات الأولية

السن ، النوع ، المهنة ، المستوى التعليمى ، حجم الحيازة ، وصف المسكن ، حجم الأسرة

البند الثانى : ويتصل بنظرة المبحوثين للتليفون ودوافع حيازته ويتضمن :

زمن تركيب التليفون ، نوع عده التليفون ، أهمية حيازة التليفون ، أسم صاحب التليفون ، أسباب تركيب التليفون ، فائدة تركيب التليفون .

البند الثالث : ويتعلق بمجالات أستخدام وتوظيف التليفون ويتضمن :

عدد مرات رنين التليفون بالمنزل ، هويه الشخص الأكثر أتصالا ، مكان المكالمة الوافدة ، الهدف من الإتصال الوافد ، طبيعة أخر مكالمة تليفونية وأسبابها والشخص الأكثر استخداما التليفون فى المنزل ، كيفية معرفة أرقام تليفونات المشتركين داخل القرية ، حجم أرقام التليفون التى يمتلكها المبحوث ، مدى معرفة المبحوث بأرقام تليفونات بعض الهيئات والمؤسسات داخل القرية ، ومدى وجود مكالمات زائدة ،الأوقات الأكثرأستخداما للتليفون ، مدى الموافقة على أتاحة التليفون المنزلى لأستخدام الغير،الأغراض التى يستخدم فيها التليفون لدى المبحوث . مدى أستخدام التليفون للحصول على معلومات ونوعيتها المجالات التى يستخدم فيها التليفون أكثر درجة التعود على المكالمات الخارجية(مسافات-طويل) غراضها .

البند الرابع : ويتصل هذا البند بالتساؤلات حول درجة الأعتمادية وتفضيل الأستخدام ويتضمن :-

نوعية الشعور عند تعطل التليفون لمدة طويلة نسبيا ، نوعية التصرف عند تعطل التليفون ، درجة الحرية فى الحوار التليفونى ، درجة التفضيل بين أستخدام التليفون والأنتقال الشخصى لقضاء مصلحة داخل القرية ، وكذا خارج القرية ، ودرجة الأحتياج والتفضيل بين التليفون ووسائل الأتصال الأخرى . درجة تفضيل أستخدام التليفون فى معرفة الأسعار أو الدردشة مع الأصدقاء وبين الأنتقال الشخصى.

البند الخامس : ويتصل بمشكلات الخدمة التليفونية ويشمل التساؤل عن :

عدد مرات الأعطال ، أسباب الأعطال ، درجة الأنقطاع أو الأكتمال فى المكالمات وعدد مراتها ، درجة توافر الإتصال المباشرالخارجى بالتليفون المنزلى أو القدرة

على ذلك ، مدى معرفة المبحوث برقم السنترال التابع له ، مدى تعاون السنترال فى طلب الأرقام الخارجية ، قيمة الأشتراك السنوى ، مدى رضاء المبحوث عن الخدمة التليفونية والأسباب ، رأى المبحوث فى كيفية تطور الخدمة التليفونية .

وقد عرضت الأستمارة بعد ذلك مصحوبة بتساؤلات البحث وأهدافة على عدد من المتخصصين ، وطلب منهم أبداء ملاحظاتهم حول تساؤلات كل بند من بنودها ، والهدف منه ، ومن كل سؤال ، ومدى أتساق التساؤلات واللغة المستخدمة ، ومتغيرات الاسئلة المغلقة ، وحول مدى قدرة الاستمارة بصفة عامة على تحقيق أهداف البحث . وقد خضعت هذه الملاحظات للمراجعة والتقييم ، حيث تم الأستفادة من بعضها فى إدخال بعض التعديلات وبالذات فى لغة الصياغة ، وفى حذف بعض التساؤلات أو إضافة بعض المتغيرات للتساؤلات المغلقة . كما أجريت عملية تجريب ميدانى للأستمارة طبق فى أبريل ١٩٩٦ بقرية " جريس " مركز أشمون محافظة المنوفية . على عينة بلغ قوامها (٣٣) مبحوثا من حائزى التليفون بالقرية وشمل ذلك مختلف الفئات المهنية . ولم يلاحظ خلال عملية التجريب وجود أية مشكلات تذكر مع تساؤلات الأستمارة ، بأستثناء تحفظ البعض على بعض التساؤلات المتصلة بأستعمال السيدات ، والأولاد الأناث للتليفون وكذا نوعية المعاكسات التليفونية ، وقد تقرر إستبعاد هذه التساؤلات و الأستعاضة عنها بالحوارات المفتوحة والملاحظة المباشرة . وفى محاولة لأعادة التاكد من ثبات الاستجابات ، أعيد تطبيق الاستمارة على العينة ذاتها بعد مرور ما يقرب من خمسة عشر يوما على التطبيق الاولى ولم تظهر النتائج وجود اختلافات تذكر فى الأستجابات ولم تنخفض نسبه الأتساق فى الأستجابات بين التجربة الأولى والثانية وبالذات حول الأسئلة المغلقة بالأستمارة عن (٨٧٪) وكان ذلك مؤشرا مطمئنا لصلاحية الأستمارة للتطبيق الميدانى وتحقيق أهدافها .

٣- عينة البحث :

أولا : المجال الجغرافى :

تواجة عملية التطبيق الميدانى للبحوث فى الواقع الريفى المصرى صعوبات جمة ، و لعل من أبرز هذه الصعوبات ، هو عدم توافر تنميط محدد واضح للقرى المصرية ، يمكن أن يساعد فى أختيار القرى المناسبة لطبيعة البحث ، وعادة ما يلجا الباحثون إلى التقسيم التقليدى وجة قبلى / بحرى ، فيجرى الباحث دراستة بقرية فى وجه قبلى وأخرى بوجه بحرى كمحاولة لتعميم نتائجة على كل القرى المصرية وهو مسلك أصبح من الصعوبة قبوله على الأقل بفعل حالة التغيير والسيولة التى تعايشها القرى المصرية فى المرحلة الراهنة . وحيث تختلط الأمور والأوضا ع فى كل قرية وبطريقة تتباين حتى مع القرى المجاورة .

وإذا تجاوزنا هذا الأمرإلى عملية رفع البيانات والتعامل مع القرويين ، عبر تساؤلات أستمارات البحوث فاننا نواجة بعملية بالغة الصعوبة فى إجراء الحوارات ، حيث يتعذر أجراء حوار منفرد مع المبحوث المعنى ، وأنما الحاصل أن يتجمع العديد من الأفراد تلقائيا حول المبحوث لمشاركته فى الرد على تساؤلات الباحث والتأثير بالتالى على أستجاباته اللفظية ، وهكذا وبدلا من أن يحصل الباحث على أستجابة لفظية فردية تعبر عن السلوك الفردى ، فأنه يحصل على أستجابة جماعية تتلاشى فى أطارها الحقائق حول هذا السلوك ، وناهيك عن الخوف والأحجام عن الأدلاء أو المراوغة والتهرب والأدعاء بعدم المعرفة أو الموافقة المستمرة ومحاولة أرضاء الباحث .... الخ

وعلى ضوء ذلك ، ولما كانت أوضا ع الخدمة التليفونية تتفاوت من قرية إلى أخرى حتى داخل المركز أو المحافظة الواحدة بتفاوت الاوضا ع بكل منطقة او قرية ، وأن الهدف من الدراسة الراهنة ليس التعميم بقدر ما هو الحصول على مؤشرات

أولية حول توظيف القرويين للتليفون المنزلى ، كمنطلق لدراسة موسعة وبامكانيات أكبر تتجاوز الإمكانيات الفردية لباحث يجرى دراسة بمفرده ، وعلى نفقته الخاصة تسعى لفهم دور شبكة التليفون فى ترويج المعلومات وتداولها بصفة عامة فى القرية المصرية ، وبغية احكام الملاحظة واجراء الحوارات والسيطرة الميدانية ، فقد أستقر الرأى على تطبيق الدراسة الميدانية بإحدى القرى المصرية . ووقع الأختيار على قرية دمليِّج مركز منوف - محافظة المنوفية . ولايكمن وراء هذا الإختيار وجود أيه تميزات للقرية ، بأستثناء سهولة الأتصال وتوافر تسهيلات بها .

وتقع قرية دمليِّج الى الجنوب من مركز منوف بين قريتى "سدود وبهواشة " أخر حدود مركز منوف تجاة مركز أشمون ، وتبعد القرية عن مركز منوف مسافة ستة كليو متر ، وتتبع أداريا الوحدة المحلية " بزاوية رازين " ويمر بالقرية خط للسكك الحديدية كما يرطبها بالمركز وبالقرى المجاورة شبكة طرق مواصلات قوية . وتتوفر بالقرية العديد من مؤسسات الخدمات ، حيث يوجد بها مدرسة أبتدائية للبنين و أخرى للبنات ، ومدرسة أعدادية مشتركة وحضانة لتعليم أطفال ماقبل المدرسة ، وجارى أنشاء مدرسة ابتدائية حديثة فى أطار مشروع سوزان مبارك لبناء المدارس الحديثة وكذا معهد دينى أبتدائى بالأضافة إلى وجود العديد من الكتاتيب وفصول محو الأمية التى تعمل ضمن المدارس الأبتدائية بالقرية فى الفترة المسائية كما يوجد بالقرية سبعة مساجد . ووحدة صحية وجمعية زراعية ، ومكتب بريد وكابينة تليفون - ومركز للشباب .

وتبلغ مساحة القرية الأجمالية (١٧٥٩) فدان ، تصل مساحة الأرض البور والمنافع بها (١٢٠) فدان و (١٤) قيراط ، أما المساحة المنزرعة فتبلغ (١٦٣٨) فدان و(١٠) قراريط من جملة المساحة ، ويصل عدد الحائزين من سكان القرية إلى (١٤٧٥) حائز الأمر الذى يشير إلى قزمية الحيازات . والمتجول فى شوارع القرية يلاحظ ملامح التحديث بها حيث تنتشر المبانى الحديثة المقامة بالطوب الأحمر

والأسمنتى ، وتدخل الكهرباء معظم البيوت ، كما تتوافر شبكة المياه وتدخل معظم البيوت الحديثة ، والنشاط الأساسى للسكان هو الزراعة ، حيث تنتشر بالقرية زراعات القطن والفواكة والبطاطس والحبوب بأنواعها ، ويلى ذلك العمل التجارى وبالذات تجارة المحاصيل الزراعية وتصدير البطاطس والفواكة إلى الشركات المتخصصة .

ويوجد بالقرية سوق للمبادلات يقام يومى الأحد والخميس من كل أسبوع ويقضى السكان معظم أحيتاجاتهم الأساسية ومصالحهم بمركز منوف والقرية بهذا الوصف لا تختلف كثيرا فى اوضاعها العامة عن مئات القرى المصرية الاخرى .

كما أن أوضاع الخدمة التليفونية بها تبدو متميزة ، فقد أنشأ بالقرية فى يونيو ١٩٨٦ سنترال سعة (٥٠) خط ثم مالبث فى إطار التطورات لتحديث الخدمة التليفونية بالقرى التابعة لمركز منوف أن تم ألغاء هذا السنترال وتحويلة إلى كابينة عامة للأتصالات ، وجرى ضم خطوط تليفونات القرية إلى سنترال أكثر سعة وهو سنترال زواية رازين عام ١٩٩١ . وهو سنترال نصف آلى يعمل حاليا بسعة (١٦٠٠) خط تليفونى ويبلغ عدد المشتركين من أهالى القرية (٢٠٠) مشترك . وهى نسبة خطوط تعد مرتفعة نسبيا بالمقارنة بعدد السكان ، ومعدلات حيازة التليفونات بالعديد من الدول النامية ففى الهند مثلا تبلغ نسبةحيازة التليفون لكل (١٠٠) من السكان ٠٣ ,٪ وفى معظم الدول الأفريقية لم تتجاوز فى الريف والحضر عن (٤ ,١٪) لكل (١٠٠) من السكان وفى أمريكا اللاتينية (٧١ ,١٪) فى حين أنها قصل بالقرية محل البحث إلى (٧٧ ,٢٪) لكل (١٠٠) من السكان .

ثانيا : المجال البشرى :-

تم تطبيق أستمارة البحث الميدانى على حائزى التليفون المنزلى بالقرية البالغ عددهم (٢٠٠) مشترك وقد تم الحصول على قائمة باسمائهم من السنترال

وبمساعدة مرشد من القرية ثم تحديد مواقعهم وأجراء المقابلات مع أرباب الأسر أو أكبر أفراد الأسرة سنا ووصل العدد الفعلى الذى طبق علية أستمارة البحث (١٨٠) مبحوثا ، وتعذر اجراء المقابلات مع عشرين مبحوثا أما سبب رفض الاستجابة والتخوف من الإدلاء . أو للسفر أو المشغولية ......الخ

* * * * * * * * * * * * * * * * * *

* * * * * * * * * * * *

* * * * * *

* * *

الملامح العامة لعينة البحث :-

١- توزيع مفردات عينة البحث حسب السن

فئات السن	العدد	٪
اقل من ٢٠ سنة	٦	٣,٣٣
٢٠ - ٣٠	٦٠	٣٣,٣٣
٣٠ - ٤٠	٤٨	٢٦,٦٧
٤٠ - ٥٠	٢٤	١٣,٣٣
٥٠- ٦٠	٣٠	١٦,٦٧
٦٠ سنة فاكثر	١٢	٦,٦٧
إجمالى	١٨٠	٪١٠٠

٢- توزيع مفردات عينة البحث حسب النوع

النوع	العدد	٪
ذكر	١٥٦	٨٦,٦٧
أنثى	٢٤	١٣,٣٣
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

توزيع مفردات عينة البحث حسب المهنة الأساسية

المهنة الأساسية	العدد	٪
فلاح / ست بيت	٣٠	١٦,٦٧
موظف حكومى	٤٢	٢٣,٣٣
مدرس (بالتحديد)	٥٤	٣٠,٠٠
تاجر	١٢	٦,٦٧
حرفى	٣	١,٦٧
مهنى	٥	٢,٧٨
عامل	٧	٣,٨٨
طالب	٩	٥,٠٠
لايعمل أو بالمعاش	١٨	١٠,٠٠
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

٤- توزيع مفردات عينة البحث حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	٪
أعزب / غير متزوجة	٣٥	١٩,٤٤
متزوج / متزوجة	١٣٨	٧٦,٦٧
أرمل / أرملة	٦	٣,٣٣
مطلق / مطلقة	١	٠,٥٦
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

٥- توزيع مفردات عينة البحث حسب المستوى التعليمى

المستوى التعليمى	العدد	٪
أمى	٦	٣,٣٣
يقرأ ويكتب	٣٦	٢٠,٠٠
تعليم متوسط	٩	٥٠,٠٠
تعليم عالى	٤٨	٢٦,٦٧
إجمالى	١٨٠	٪١٠٠

٦- توزيع مفردات عينة البحث حسب نمط المعيشة

نمط المعيشة	العدد	٪
أسرة مستقلة	١٢٦	٧٠,٠٠
عائلة كبيرة	٥٤	٣٠,٠٠
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

٧- توزيع مفردات عينة البحث حسب :عدد أفراد الوحدة السكنية التى توجد بها التليفون

عدد الأفراد	العدد	٪
أقل من ٣	-	-
٣ - ٥	٤٢	٢٣,٣٣
٥ - ٧	٨٤	٤٦,٦٧
٧ - ٩	٤٢	٢٣,٣٣
٩ فاكثر	١٢	٦,٦٧
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

٨- توزيع مفردات عينة البحث حسب وصف المسكن

وصف المسكن	العدد	٪
نمط حديث	١٢٣	٦٨,٣٣
نمط تقليدى	٥٤	٣٠,٠٠
مختلط	٣	١,٦٧
إجمالى	**١٨٠**	٪١٠٠

٩- توزيع مفردات عينة البحث حسب عدد الغرف بالمسكن

عدد غرف المسكن	العدد	٪
أقل من ٣	٣٠	١٦,٦٧
٣ - ٦	١٠٨	٦٠,٠٠
٦ - ٩	٣١	١٧,٢٢
٩ غرف فاكثر	١١	٦,١١
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

١٠ - توزيع مفردات عينة البحث حسب الحيازة الزراعية

الحيازة الزراعية	العدد	٪
يحوز	٧٨	٤٣,٣٣
لايحوز	١٠٢	٥٦,٦٧
اجمالى	**١٨٠**	**١٠٠٪**

١١- توزيع مفردات عينة البحث حسب حجم الحيازة الزراعية

حجم الحيازة	العدد	٪
أقل من فدان	٢٤	٣٠,٧٧
١ - ٣	٣٠	٣٨,٤٦
٣ - ٥	٢٤	٣٠,٧٧
٥ افدنه فاكثر	-	-
إجمالى	**٧٨**	**١٠٠٪**

تظهر البيانات السابقة أن الغالبية العظمى من أفراد عينة البحث من نوى الأعمار المتوسطة من (٢٠ - ٤٠) سنة ومن الذكور . كما أن غالبيتهم من جماعة الموظفين بالقرية الذين يبحثون لهم عن دور وتأكيد مكانتهم بأعتبارهم الفئة المتعلمة فى ظل التغيرات التى يشهدها مجتمع القرية وأن نسبة عدم المتزوجين منهم محدودة للغاية (١٩,٤٤٪) فقط كما تنخفض بينهم إلى حد كبير نسبة الأمية حيث وصلت إلى (٣,٣٣٪) فى حين أن نسبة التعليم العالى والمتوسط بينهم وصلت إلى (٧٦,٦٧٪) ويقرا ويكتب إلى ٢٠٪ من إجمالى عينة البحث .

ويعيش ما يقرب من (٧٠٪) من أعضاء عينة البحث فى أسرة مستقلة التى تشمل الزوج والزوجة والأبناء ، فى حين لا يعيش مع العائلة (الأسرة الممتدة) سوى (٣٠٪) فقط من إجمالى العينة الأمر الذى يشير إلى الدور التدعيمى للتليفون فى التحول فى تركيب الأسرة الريفية من الأسرة الكبيرة أو الممتدة إلى الأسرة النووية . ويقع الجانب الأكبر من عدد أفراد الأسرة الذين يقيمون بالوحدة السكنية التى يوجد بها التليفون فى الفئة (٥ - ٧) أفراد وهو نمط يتفق إلى حد كبير مع الحجم العام لمتوسط عدد أفراد الأسرة المصرية .

ويعيش الجانب الأكبر من أفراد عينة البحث فى بيوت بنيت على النمط الحديث (أستخدام الطوب الأحمر والأعمدة الخرسانية) ، كما تصل شبكة المياة النقية إلى هذه البيوت بنسبة (٨٣,٣٣٪) فى حين لا يستخدم (الطلمبة) سوى (١٦,٦٧٪) من إجمالى عينة البحث والجانب الأكبر من هذه البيوت بنسبة (٦٦,٦٧٪) ترتفع لطابق واحد ، ولطابقين بنسبة (٢٦,٦٦٪) وثلاثة طوابق (٦,٦٧٪) من إجمالى عينة البحث . كما أنها تشتمل فى معظمها على عدد من الحجرات يتراوح بين (٣ - ٦) حجرات .

ويصل عدد من يحوز من أفراد عينة البحث الى (٧٨) حائزبنسبة (٤٣,٣٣٪) بينما يصل نسبة من لا يحوز بينهم الى (٥٦,٦٧ ٪) من إجمالى العينة . و مع ذلك

، فإن الجانب الأكبر من هذه الحيازة تعد حيازات قزمية تقع فى الفئه من أقل من فدان إلى أقل من ثلاثة أفدنه بنسبة(٦٩,٢٤٪) من إجمالى عدد الحائزين بعينة البحث .

و نخلص من هذه البيانات إلى أننا أمام عينة متميزة نسبيا سواء من حيث المستوى الأقتصادى أو الأجتماعى فالجانب الأكبر من جماعة الموظفين بالقرية يعملون بالأضافة إلى عملهم الحكومى ، بالأعمال الزراعية او التجارية و غيرها . كما أن نمط المعيشة ، كما تكشف عنه بيانات السن و الحالة الأجتماعية والمستوى التعليمى و الأقامة المستقلة أو وصف المسكن تؤكد مثل هذا التميز النسبى لحائزى التليفون بالقرية .

سادسا : المفاهيم الأساسية للبحث :-

١- التليفون المنزلى :

يقصد بالتليفون الأداة التى تستخدم فى أتمام الأتصال بين طرفين بينهما مسافة جغرافية تطول أو تقصر ، ويشمل ذلك عدة التليفون ، والخط التليفونى الذى يلتقى مع غيره من الخطوط التليفونية فى نقطة محورية (السنترال) . ويوجد عدة أنواع من التليفونات ، فهناك التليفون المنزلى ، والتليفون التجارى أو التليفون العمومى والتليفون المهنى . ويقصد بالتليفون المنزلى التليفون الخاص الذى يركب داخل بيوت الأفراد ، ويوظف من قبل أفراد الأسرة أو المقيمين بالمنزل لتحقيق مختلف الاغراض المنزلية أو التجارية أو المهنية ، مقابل إشتراك مادى يدفع كل فترة منية . وذلك على عكس التليفون العمومى الذىيتطلب الدفع الفورى مقابل ستخدام الخدمة ، ويوضع عادة فى الأماكن العامة أو السنترال أو مكاتب البريد القرى .

٢- الإتصال التفاعلى عن بعد :

الإتصال التفاعلى عن بعد أو ال (Telecommuncation) مصطلح يطلق على العديد من الوسائل التى تتيح الربط بين نقطتين ، وعبر هذه الوسائل تتاح الفرصة لطرفى العملية الإتصالية للحوار المتعاقب .

ويتميز الأتصال التفاعلى هنا بالقدرة العالية على تجاوز المسافة بين طرفى الأتصال ، وتغيير الموضوع ، والتغذية المرتدة السريعة ،والأمكانيات الكبيرة للرقابة والسيطرة خلال الفعل الأتصالى

ووسائل الإتصال التفاعلى عن بعد عديدة ومتطورة بإستمرار مثل البريد والتليفون ، والتلجراف ، والبريد الإليكترونى ، والفاكس ، الكابل التلفزيونى ..... الخ .

٣- التوظيف الإتصالى :

يقصد بالتوظيف الإتصالى الطريقة التى يستخدم بها الفرد الوسيلة الإتصالية ، ويشمل ذلك سلوك التعامل مع هذه الوسيلة ، والمجالات التى تستخدم فيها ، درجة الإعتماد ، عليها الإحتياجات الإتصالية التى تلبيها الوسيلة للفرد .

٤- الاستخدام والاشباع :

هو مدخل منهجى فى دراسة وتحليل فعاليات وسائل الإتصال ، وينطلق هذا المدخل من تصور يرى ، أن الافراد لديهم الوعى والقدرة على تحديد الفوائد والأشباعات المكتسبة من إستخدام الوسيلة الإعلامية ، وهم الذين يقومون بتوظيفها بطريقتهم الخاصة ، وبالتالى ، فإن التساؤل المحورى الذى يسعى البحث للاجابة عليه هنا ، هو ماذا يفعل الأفراد بوسائل الإتصال ؟ وليس ماذا تفعل وسائل الإتصال بالأفراد ؟ وقد راج هذا المدخل مؤخرا فى الدراسات والبحوث الأعلامية ، وأصبح عنوانا للعديد من الأبحاث التى أنطلقت من هذا التصور خصوصا بعد ظهور وسائل الإتصال التفاعلى عن بعد ، وإنتقال ميزان القوة الإتصالية من المتلقى إلى المصدر أو على الأقل تساوى هذه القوة على عكس ما كان سائدا من قبل .

مراجع وهوامش التمهيد والفصل الاول

(١) فى الطبعة السادسة فى كتاب وسائل الإتصال نشأتها وتطورها ، إستبعد الدكتور خليل صابات من تعريفه لوسائل الإتصال ، الوسائل التى يستخدمها الأفراد للإتصال الشخصى فيما بينهم وعلى رأسها التليفون أنظر فى ذلك :

خليل صابات ، وسائل الإتصال نشأتها وتطورها ، ط٦ ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٩١ . ص٥

(٢) أنظر فى ذلك :-

Heather E.Hudson, When Telephones Reach the Village U.S.A. Ablex publishing, New Jersey 1984,p.5

(٣) أنظر فى ذلك :-

D.,MC Quail and S.Windahl, Commnniscatian Models, Longman, London, 1993,p.201.

(٤) أنظر فى ذلك :-

A.Rubin and DS.Windahl, The Uses and dependency model of Mass Cammunicatian Critical studies in Mass Communiscation 3:1986 pp148-192.

(٥) أنظر فى ذلك :-

John W.Dimmick and others, The Gratification of the Household Telephone . Paper Submitted at The International Communiscation Associaton Confernce, Washington D.C.,May,1993.P.3.

(٦) أنظر فى ذلك :-

Rogers, Communication Technology : The New Media in Socie-
. The Free Press,1986 ty, N.Y,

(٧) لمزيد من التفاصيل حول بناء الإتصال فى القرية المصرية ، وتجاهل وسائل الإعلام المركزية لشئون القرية المصرية أنظر نتائج البحث التالى :

عبدالفتاح عبدالنبى (محرر) فعاليات بناء الأتصال فى القرية المصرية الواقع والتصور المستقبلى ، قسم بحوث الأتصال الجماهيرى ، المركز القومى للبحوث الأجتماعية والجنائية ، القاهرة ، ١٩٩٥ .

(٨)حول أهمية الربط بين دراسات الإتصال الجماهيرى والشخصى والتفاعل عن بعد أنظر : عبدالفتاح عبدالنبى ، المؤثرون ، دراسة نموذج أئمة المساجد فى بناء الإتصال ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٩٥ .

(٩) يقصد بالتهميش الأتصالى هنا تجاهل أجهزة الأعلام المركزية لهموم وإحتياجات بعض الفئات الإجتماعية فى المجتمع سواء على مستوى المهن المختلفة أو المناطق الجغرافية ، وعجز هذه الفئات أو المناطق عن التعامل بفاعلية مع هذه الأجهزة .

(١٠) للوقوف على عرض مفصل لتوجهات وأثار برامج التكيف الهيكلى فى القطاع الزراعى أنظر :-

محمد أبو مندور ، برامج التكيف الهيكلى فى الزراعة المصرية ، فى المسألة الفلاحية والزراعية فى مصر ، مؤلف جماعى ، مركز البحوث العربية ، ١٩٩١ ص ص ١٦٩ - ١٧٧ .

(١١) أنظر فى ذلك :-

. Heather E. Hudson .Op.cit p.15

(١٢) أنظر فى ذلك :-

. Pool,I.desola(ed)The Social Impact of Telephone
Cambridge,M.A: MIT Press,1977.

(١٣) أنظر فى ذلك :-

. Pool,I.desola, Ibid.,p.20

(١٤) أنظر فى ذلك :-

Hardy , A.P.,TheRole of telephonein Economic Development
Telecommunicationpolicy 4,1980, pp286-278.

(١٥.). لمزيد من التفصيل حول هذا المنظور راجع :-

Bijker, T. Hughes ST., Pinch (eds) the Social construction sarial
١٩٨٧ , Systems, Cambridge, Mass: MIT press, canstlian of
Technologicagl PP.17-80

(١٦) أنظر فى ذلك :-

John W.Dimmick and others .op.cit p.5.

(١٧) لمزيد من التفصيل حول أثر سياسة الإنفتاح والهجرة على القرية المصرية أنظر المرجع التالى :

المسألة الفلاحية والزراعية فى مصر ، مرجع سابق .

(١٨) قام هدسون وزميله بأجراء مراجعة ومحاولة حصر لمثل هذه الأعمال ، وقد أعتمدنا فى تقيمنا للجهود السابقة على ما ورد من أشارات حول هذه الأعمال فى مرجعة التالى :-

H.E.Hudson, When Telephone Reach the Village,OP cit.PP.35-

(١٩) عترنا على نسخة من هذه الدراسة بقسم الإتصال جامعة أوهايو أنظر فى ذلك :-

Kaul,S.N.,India,s Rural Telephone, Network, New Delhi : Economic Study cell, Posts and telegraphs Boards, Ministry of Communication of India,1981.

(٢٠) لم نتمكن من العثور على أصل هذه الدراسة ولكن يبدو أنها تقرير أعد لصالح أحدى الهيئات الأجنبية ورصدنا ملخصا وافيا منشورا عنها فى المرجع التالى :

. H.Hudson, When Telephone Reach The Village,op cit

(٢١) أنظر :-

John W.Dimwick and othera, op cit

الفصل الثاني

الاتصـــال التليفـونـــى
(محاولة للفهم ومدخل الدراسة)

إذا كان الهدف الرئيسى لهذه الدراسة ، هو الكشف عن هوية مستخدم التليفون فى المناطق الريفية وتحديد أهدافه من وراء هذا الإستخدام ، فإنه يصبح من المفيد وكنقطة أنطلاق أساسية هو تسليط الضوء على عملية الإتصال التليفونى ، ومحاولة فهم طبيعة هذه العملية ، وإبرز ملامحها العامة ووظائفها ، وأساليب دراستها وتحديد آثارها فى مجرى الحياة اليومية للأفراد ، ويساهم ذلك فى تعميق الرؤية النظرية للبحث والمساعدة فى توجية الدراسة الراهنة وفهم وتفسير بياناتها الميدانية . وبصورة محددة ، فأن هذا الفصل يتضمن مناقشة العناصر التالية :-

١- عملية الإتصال التليفونى .

٢- وظائف الإتصالات التليفونية .

٣- خصائص الإتصال التليفونى .

٤- مدخل دراسة الإتصال التليفونى .

أولا : عملية الإتصال التليفوني :

العملية صفة تطلق على أية ظاهرة تتغير بشكل مستمر ومتواصل خلال فترة من الزمن (١) ويعُد الأتصال عملية أساسية فى حياة المجتمع ، حيث يشتمل على عناصر عديدة ومتغيرة تتفاعل معا لتحديد كفاءة ومصير العملية الإتصالية . هذه العملية الأساسية كانت ، وما تزال ، موضعا لإهتمام فروع أكاديمية عدة تمتد لتشمل معظم العلوم الأنسانية ، فهى محل الإهتمام علوم اللغويات ، والحديث ، والبلاغة ، والإعلام ، والقانون ، والإجتماع والأنثروبولوجيا ، والنفسى ، والسياسة ، والإقتصاد ، والإدارة ، ....الخ (٢) ففى ظل هذه الميادين يتداخل الإتصال ، ويجرى الإهتمام بعملية الإتصال وبتأثير تبادل المعلومات . وقد قدم كل مجال من مجالات هذه العلوم ، وبصورة منفردة تصوراته وتحليلاتة لعملية الإتصال ، تتفق والمنظور الذي يركز عليه هذا العلم أو ذاك . وقد ترتب على ذلك ، عدم وجود تصور محدد أو حتى مجموعة من التصورات الواضحة التى تشرح ماهية الإتصال وتحدد عملياته أو

تأثيراته على أرض الواقع ، ولكن ماهو موجود عبارة عن إجتهادات أو تصورات ناقصة أو غامضة ، كانت دوما عرضة للنقد من هذا الطرف أو ذاك .

وفى مجال الدراسات الإعلامية ، وبفعل عمومية وإتساع مفهوم الإتصال ، والعجز عن تحديد ميدان هذه الدراسات ، وغيبة أو محدودية محاولات التنظير لعملية الإتصال ، وأنحصار هذه المحاولات فى باحثين من غير الإعلاميين ، فضلا عن التطور السريع فى تقنيات الإتصال ، وإكتساب عملية الإتصال ذاتها لسمات وملامح تتباين من مجتمع إلى أخر ، أن ظلت الدراسات والمؤلفات تقدم مفهوما لعملية الإتصال يتميز بالخلط وعدم التحديد ، فهناك من يعرف الإتصال ، بأنه بث رسائل واقعية أو خيالية موحدة إلى أعداد كبيرة (٣) أو هو النشاط الذى يستهدف تحقيق العمومية أو الذيوع والإنتشار أو المألوفية لفكرة أو موضوع أو أن الإتصال هو العملية التى يتفاعل بمقتضاها متلقى ومرسل الرسالة فى مضامين إجتماعية معنية (٤) ففى مثل هذه التعريفات وغيرها نجد الخلط الواضح بين مفهوم الإعلام ومفهوم الإتصال أو بين محاولة نقل وأبلاغ مضامين معنية ، و بين فاعلية النشاط ومدى التجاوب مع عملية الأبلاغ . ففى حالة نقل أو بث أو تحقيق الذيوع والإنتشار من طرف إلى أطراف عديدة فأنه يعد بمثابة نشاطا إعلاميا حيث تسير المعلومات فى إتجاه واحد ، ولاتوجد تغذية مرتدة أو على الأقل فهى مؤجلة أو بطيئة ومحدودة التأثير على الطرف المرسل .

كذلك ، فإن فهم الإتصال بإعتباره تفاعل ومشاركة بين طرفين ، يتجاهل حاله الإعلام الجماهيرى التى يصعب من خلالها إتمام التفاعل المحكم أو المشاركة الفعالة بين طرفى العملية الإتصالية على الأقل . لأن أجهزة الإعلام الجماهيرى بوضعها الراهن أو على الأقل فى معظم برامجها وعملياتها لا تتيح المشاركة أو التفاعل ، وإنما تتيح بث رسائل موجهة إلى جماهير غفيرة فى التو واللحظة . وبإفتراض محدودية حجم نسق الإتصال المعنى بالتعريف ، كما هو الحال فى الإتصال

الشخصى ، فإن فهم الإتصال على أنه تفاعل ومشاركة بين الطرفين ويتبادل كل منهما موقع المرسل والمتلقى يواجه بتحفظات شديدة ، على أساس صعوبة إنطباق ذلك على العديد من اللقاءات والحوارات الشخصية فى دنيا الممارسة والواقع ، حيث كثيرا ، وبفعل عدم تساوى قدرات الأفراد على الحوار ، أو تزايد معدلات مشاركة طرف عن طرف آخر أن تنقلب العملية إلى سريان للمعلومات فى إتجاه واحد وتتحول بالتالى إلى عملية إعلامية صرفة ، كما هو الحال فى حالة الإعلام الجماهيرى .

ولانود هنا أن نقدم تعريفا لعملية الإتصال أو أن نحشد مجموعة من المصطلحات من هنا أو هناك للوصول إلى تعريف يحظى بالقبول أو يقترب من وصف ما نسعى لدراستة فى دنيا الواقع ، فمثل هذه المحاولة ، تحصيل حاصل لاطائل من ورائها ، وإنما ما نود أن نؤكد عليه ، هو أننا إزاء مفهوم إنسانى عام ، وأن هذا المفهوم - بالمنظورالإعلامى - متطور - ومتغير بإستمرار يصعب وصفه أو تحديده بصورة دقيقة ، وإنما يرتبط الأمر بوجهة نظر كل باحث وبمجال بحثه وموضوع الدراسة ، ولدينا فإن الإتصال هنا يفهم من خلال المؤشرات التالية :

١- انه عملية ، وهذه الصفة محل إتفاق بين الباحثين بإعتبار أن الإتصال عملية أساسية فى حياه المجتمع ، وأن لها عناصرها التى يمكن الكشف عن بعضها ودراستها فى لحظة آنية .

٢- أن إتاحة إمكانية التفاعل وتبادل الأدوار فى التو واللحظة عنصر مهم لتمييز الإتصال . ويفهم التفاعل هنا على أنه تبادل مشترك للمؤثرات المتوالية (٥) أو توجه متلازم لكل شخص متواصل نحو الشخص الآخر ، أو نحو موضوع تفاعلهم الإتصالى .

٣- أن القدرة على الإتصال عنصر مهم لفهم الإتصال وضمان تحقيقه ومنع اللبس بينه وبين الإعلام . ذلك أن التجاوب والمشاركة أو حتى الفهم الذى يميز الإتصال ، يتطلب توافر قدرات متشابهة أو حتى متقاربة بين طرفى الموقف

الإتصالى المرسل والمتلقى ، فاذا ما تدنت قدرات طرف أو زاد الجهد التفاعلى لطرف مع السلبية الإختيارية للطرف الآخر ، بفعل اللغة أو الخبرة ، ، أو المركز الإجتماعى أو الثقافى أو الإمكانيات المادية تلاشى مفهوم الإتصال وتحول الأمر إلى عملية إعلامية .

٤- خلال النشاط الإتصالى يتم تبادل رسائل بين أطراف الإتصال وتأخذ هذه الرسائل عدة أشكال أو تمر عبر عدة قنوات ، والأمر المهم هنا هو أن هذا النشاط يوصل رسائل ولا يوصل معانى ، حيث تتولد هذه المعانى عند مستقبل الرسالة فهو الذى يفك رموز الرسائل ، ويكون لها معنى ويعطى للألفاظ دلالتها (٦) .

٥- أن الإتصال عملية معقدة تتضمن العديد من العناصر المتداخلة من أبرزها : المصدر ، والمتلقى ، ومحاولة تأثير ، وسياقا يحدث فيه الإتصال ، ونسق من الرموز والمعانى التى تتضمنها الرسائل المتبادلة .

وبصرف النظر عن هذه المؤشرات التى توضح فهمنا لعملية الإتصال بصفة عامة ، فان التساؤل يظل قائما حول طبيعة عملية الإتصال التليفونى ، ففى أى تصنيف يندرج هذا النوع من الإتصال ؟ بعبارة أخرى هل الإتصال التليفونى عملية إتصال شخصى أم جماهيرى ؟ ونبادر على الفور بالإجابة بأن الإتصال التليفونى هو عملية إتصال من نوع خاص تجمع بين ملامح الإتصال الشخصى والجماهيرى ومع ذلك يظل لها تميزها الخاص عن كلا النوعين من الإتصال .

فمن ناحية تتشابة عملية الإتصال التليفونى مع الإتصال الشخصى فى الإمكانية العالية على تحقيق القرب الشخصى والرقابة الشخصية وتناوب أدوار القائم بالإتصال وبدء الفعل الإتصالى وإنهائة . ومن ناحية أخرى ، فإن الإتصال التليفونى يتباين عن الإتصال الشخصى ، وعلى النحو الذى أشار إلية "اليكس ريد" فى شيئين أساسيين وهما تجاوز المسافة ، ونقل المعلومات السمعية (٧) وليست الإنفعالات أو الإنطباعات والرسائل المرئية ، وإن كانت التقنيات الحديثة تسعى

لتلافى التميز الأخير ، حيث يسير العمل فى إتجاه تطوير وإنتشار التليفون المرئى وبصورة أخرى ، نجد فى الإتصال التليفونى أختفاء عنصر المواجهة المباشرة ، ومحدودية الإعتماد على الحواس والمشاعر الإنسانية ، والمحدودية النسبية للتغذية المرتدة بالمقارنة بالإتصال المواجهى وفى المقابل ، يتشابة الإتصال التليفونى مع الإتصال الجماهيرى فى الإمكانية المحدودة على تحقيق الضبط المتساوى للسلوك الإتصالى للأخرين بفعل المجهولية والبعد الجغرافى ، وفى القدرة على تجاوز المسافات وتغطية مساحات جغراقية شاسعة كما أن الإتصال فى كلاهما يبدأ وينتهى بصورة أكثر سهولة من الإتصال الشخصى المواجهى . ومع ذلك يتميز الإتصال التليفونى هنا بالسرعة العالية على تحقيق التغذية المرتدة ، وبدرجة إكتمال هذه التغذية ، وبالقرب الشخصى بالمقارنة بصيغة الإتصال الجماهيرى .

وهكذا ، نجد أنفسنا أمام صيغة وليدة ومتميزة للإتصال يطلق عليها الإتصال التفاعلى عن بعد التى يوفرها التليفون وكذلك تكنولوجيا الإتصال الحديثة مثل أجهزة الفاكس ، والبريد الإليكترونى ، والفيدوتكس ، والكابل ، والحاسب الآلى .....الخ وهذه الصيغة الوليدة ما تزال فى طور البلورة ، وموضع إهتمام الدراسات الإعلامية الحديثة ، للتعرف على طبيعة هذه العملية ، وأبرز سماتها وملامحها العامة وعلاقتها بصيغ الإتصال الأخرى فى المجتمع فضلا عن تأثيرها على التنظيم الإجتماعى اليومى للأفراد وكذلك على الأهداف والغايات المجتمعية .

على أن مانود أن نشير إليه هنا ، ونظرا للتصور الشائع فى التعامل مع الإتصال التليفونى بإعتباره عملية إتصال شخصى ، فإنه ، و بصرف النظر عن أوجه الإختلاف المشار إليها أنفا ، فإن ثمة عوامل شتى تجعل الإتصال التليفونى يختلف عن الإتصال الشخصى فى دنيا الممارسة أو إجراء العملية . فقد أشارت الدراسات الحقلية (٨) أنه فى الأحوال التى تتطلب مده زمنية محدودة يكثر إستخدام الإتصال التليفونى بالمقارنة بالإتصال المواجهى والعكس يصبح صحيحا فى هذه الحالة ، حيث يتم اللجوء للإتصال المواجهى فى الأحوال التى تتطلب مدة زمنية

أطول ، بحيث ينعدم إجراء الإتصال التليفونى لمدة ساعتين أو أكثر ، ويشير ذلك إلى صعوبة اللجوء للإتصال التليفونى فى حالة القضايا المعقدة ، أو التى تتطلب نقاشا أو مفاوضات مطولة . وعلى مستوى ترتيب الإتصال ، فكثيرا ما يتم الإتصال التليفونى بصوره غير مرتبة بالمقارنة بالإتصال المواجهى كذلك يتميز الإتصال التليفونى بالإمكانية العالية على تكرار الإتصال ، وبصور يومية أو أسبوعية ، ومع ذلك فإن إمكانية تكرار الإتصال بين الشخصين اللذين يتصلان ببعضهما البعض لأول مرة تعد محدودة نسبيا فى مقابل توافر هذه الإمكانية فى حالة الإتصال المواجهى .

وعلى مستوى موضوع الحوار ، يسود فى الإتصال التليفونى الحديث فى موضوع واحد ، وينخفض إلى حد كبير الحديث فى موضوعات شتى ،على عكس الإتصال المواجهى الذى يسمح بمجال واسع للحوار فى موضوعات متعددة . وهكذا تعد الفترة الزمنية المتاحة ، ودرجة ترتيب الإتصال ، ومدى الحاجة إلى تكرار الفعل الإتصالى ، وموضوع الحوار وأهدافه عوامل فاعلة أو موجهة لإستخدام الأفراد للإتصال التليفونى أو الإتصال الشخصى ومع ذلك ، فإن التمييز هنا لا يستهدف سوى الدراسة وإبراز الملامح ويبقى التكامل والتفاعل بين مختلف أنوا ع الإتصال فى دنيا الممارسة الفعلية وحيث يشكل الإتصال الجماهيرى والشخصى والتفاعل عن بعد الأساس الذى يقوم عليه بناء الإتصال فى المجتمع المعاصر (٩) .

ثانيا وظائف الإتصالات التليفونية :

يصعب من الناحية الواقعية حصر الأدوار أو مجموعة الوظائف التى تؤديها الإتصالات التليفونية فى المجتمع ، كما أن الحديث فى هذا الأمر يبدو متداخلا ومتشعبا ومع ذلك فإنه ، .وبأى مقياس أو مستوى ، قد يكون صحيحا ومنطقيا إلى حد كبير ذلك أن التليفون ،كان -وما يزال - أداة أساسية مسلم بها وضرورة ملموسة من ضرورات الحياة المعاصرة ، تلعب دورها فى حياة الأفراد وتساهم

بفاعلية فى تشكيل المجتمعات الإنسانية وتنميتها والمحافظة عليها .

ومع التسليم الإفتراضى ،الذى يسيطر على التصور العام حول محورية التليفون ، وما يمكن أن يفعله فى حياة الأفراد والمجتمعات ، إلا أن الحديث هنا ، عادة ، ما يعانى من مأخذين أساسيين :- أولهما ، إنه حديث عام وإنطباعى وذلك فى ظل غيبة أو عدم كفاية الدراسات الحقلية المتوفرة فى هذا المجال . والثانى أن الحديث عن دور التليفون كثيرا ما ينصب أساسا على المناطق الحضرية والصناعية بالتحديد ويتجاهل المناطق الريفية أو الزراعية ، وكأن هذه المناطق الأخيرة ليست لها حظها من منافع الإتصالات الهاتفية .

ومهما يكن فقد درجنا دوما - كدارسين فى المجال الإعلامى - وربما بفعل حداثة التخصص وفقر البيانات والدراسات على مثل هذه المعالجات والكتابات الإنطباعية حول أدوار ومهام وسائل الإعلام المختلفة كراديو ، والتليفزيون والمطبوعات وغيرها ، وحيث تحفل العديد من كتب التراث بالعديد من الإفتراضات والتصورات التى يعوزها المشروعية أو البيانات الميدانية وعمق التحليل حول أدوار وسائل الاعلام الجماهيرى ومساهماتها التنموية (١٠)

وأيا كان الأمر ، ومع التسليم بمشروعية مثل هذه المآخذ ، والحاجة إلى معالجات واقعية حول الأدوار الحقيقية لوسائل الإعلام ، فإن العرض التصورى أو الانطباعى ، ربما يكون هنا مفيدا لتعميق وزيادة قدرة البحث الراهن على الإستبصار ، والكشف عن الحقائق الميدانية حول توظيف القرويين للتليفون المنزلى أو تحليلها ، بعبارة أخرى ، فإن المعالجة الراهنة سوف تنصب على الوظائف التصورية أو المحتملة ، التى يمكن للتليفون أن يؤديها فى المجتمع ، بينما تتناول الدراسة الحقلية ، البحث فى توظيف الأفراد لهذه الوسيلة الإتصالية فى دنيا الممارسة الفعلية بحيث تعد معالجة هذا الفصل ، منطلقا للمعالجة الحقلية المرتقبة خلال الفصل القادم .

وبصفة عامة ، نتصور أن التليفون ، يمكن أن يحقق مجموعة من الوظائف والمهام علي مستوى الفرد ، والجماعة ، والمجتمع ككل .

أولا وظائف التليفون على المستوى الفردى :

من المؤكد أن الوصف العام لمجموعة الوظائف التى يمكن للتليفون القيام بها على المستوى الفردى ، سوف تتباين إلى حد كبير ، بتباين الفئات الإجتماعية المختلفة ، فالوظائف التى يحققها التليفون لفئات المهنيين مثلا تتباين عن تلك التى يحققها لفئات العمال وهكذا الحال مع فئات الحرفين ، والتجار ، والموظفين ، والفلاحين ، حيث يلبى التليفون لكل فئة إحتياجات إتصالية معينة ، كما أن الفئات ذات الدخل المرتفع أو الغنية ، وحيث يتعدد النشاط ودرجة إنفتاحية الفرد ، تقبل على حيازة التليفون بكثافة ، بحيث يمكن أن يصل التليفون إلى حجرة كل فرد من أعضائها بالمقارنة بالفئات الفقيرة التى لا تستطيع حيازة التليفون أو حتى إستخدامه وكذا بالفئات محدودة النشاط أو الدخل التى قد تشترك أكثر من أسرة فى إستخدام التليفون أو تكتفى بإستخدام التليفون العمومى .

كما قد يتباين الإستخدام الفردى للتليفون ، بتباين الأحوال المناخية على مدار العام ، فالفرد قد يضطر إلى إستخدام التليفون بكثافة أكبر نسبيا فى فصل الشتاء ، وحيث يصعب الإنتقال وتتعذر اللقاءات بسبب سوء الأحوال الجوية ، بالمقارنة بفصل الصيف حيث تتزايد الزيارات العائلية وهكذا ....

وعلى مستوى المناطق الجغرافية المختلفة ، تتزايد حاجة الأفراد إلى الإتصالات الهاتفية بالمناطق الحضرية بالمقارنة بالمناطق الريفية مثلا ، وذلك ربما بسبب القرب المكانى وتجانس العلاقات ، وإنغلاق الشبكات الإجتماعية أو فضلا عن ذلك ، وبصرف النظر عن التباين الطبقى أو المناخى أو الجغرافى وتأثيره على

إستخدام الأفراد للتليفون ، فإن العلاقات الشخصية والمركز الإجتماعى للفرد ذاته ، يمكن أن يكون فاعلا أيضا فى هذا المجال ، حيث يفترض أن تتزايد الإتصالات التليفونية للفرد ، كلما إتسعت علاقاتة الشخصية وكان يتمتع بنفوذ أو نشاط جتماعى واسع فى البيئة التى يعيش فيها .

وأيا كان الأمر ، فإنه يمكن وصف الوظائف العامة الممكنة للتليفون فى مجرى الحياة اليومية للأفراد فى إطار التصنيفين التاليين (١١)

١- وظائف نفسية .

٢- وظائف إجتماعية .

١- الوظائف النفسية :

وتشمل هذه الوظائف الجوانب التالية :-

١- تحقيق الأمن والحماية الذاتية ، حيث كثيرا ما يتم اللجوء إلى التليفون فى أوقات الأزمات المنزلية أو الطوارئ أو الحوادث أو الإطمئنان على صحة أفراد الأسرة وبالذات كبار السن ممن يقيمون بمفردهم ......الخ .

٢- إزالة التوتر والشعور بالوحدة أو العزلة وذلك من خلال الحديث والدردشة العادية مع الآخرين أو إجراء المعاكسات التليفونية .....الخ وفى المقابل قد يتسخدم التليفون لتاكيد الخصوصية والتفرد من خلال إستخدام جهاز الرد الآلى أو إغلاق جهاز التليفون أو رفع السماعة لحجب المكالمات وإسكات رنين التليفون .

٣- تحقيق الشعور بالقرب من الأسرة والأصدقاء والزملاء ، والمحافظة على العلاقة معهم .

٤-لإعطاء أو تلقى نصيحة حول المشكلات الشخصية أو المساعدة فى حل هذه المشكلات

٥-لدعم الإحساس العاطفى للفرد بالأهمية وبأنه موضع إهتمام وحرص الآخرين.

٦- الإستمتاع وتمضية وقت الفراغ .

٢- الوظائف الإجتماعية :-

وتتضمن هذه الوظائف تحقيق الغايات الفردية التالية :-

١- التواصل مع الأصدقاء أو الأسرة والمحافظة على هذه الصلات .

٢- الحديث أو الحوار مع الأشخاص الذين يقيمون فى مناطق أخرى بعيدة بمعنى التفاعل مع الأخرين مع تجاوز المسافات والحدود والفواصل .

٣- الوفاء بالإحتياجات الإجتماعية ، حيث كثيرا ما يستخدم التليفون للتخطيط للنشاط الفردى وتعاملات الفرد مع الأخرين ، وطلب السلع وإتمام المعاملات ، وعقد الإتفاقيات ، وتلقى أو إعطاء النصائح إلى غيرها من إحتياجات الحياة اليومية للفرد

٤- تسهيل الحصول على الخدمات أو طلبها ، حيث كثيرا ما تجرى الإتصالات التليفونية للإستعلام عن المواقيت أو المواعيد أو إتمام الحجوزات وكذا الحصول على الإستشارات الطبية أو القانونية أو النفسية وغيرها .

٥-الوصول للأشخاص الآخرين مع تجاوز الحواجز الإجتماعية حيث كثيرا ما يستخدم الإتصال التليفونى لإتمام التفاعل مع الأفراد الذين يصعب إتمام المقابلات الشخصية معهم .

أما بفعل عنصر الوقت ، أو تباين المراكز الإجتماعية أو المهنية للشخص .

٦- لتحقيق الرقابة والإشراف من بعد على تصرفات وأعمال الأخرين .

ثانيا : وظائف التليفون على مستوى الجماعة :

فى هذا المستوى ، نتصور أن التليفون أو الإتصالات الهاتفية ، تحقق مجموعة من الوظائف التى يمكن إبرازها فيما يلى :-

١- تساعد الإتصالات الهاتفية ، فى تكوين الصداقات وإنشاء الجماعات الطبيعية العفوية ، حيث كثيرا ما يسمح للغرباء ، بإستخدام التليفون الخاص لأجراء

مكالمات أو طلب مساعدة عاجلة ومن خلال مثل هذه الزيارات الإضطرارية للمنازل ، قد تنشأ الصداقات وتتشكل العلاقات بين الأفراد .

٢- يساهم التليفون فى تعزيز الصلات والإرتباطات بين الجماعات العرقية أو الدينية ، أو المنظمات أو الهيئات المهنية القائمة فى المجتمع ، وكثيرا ما يستخدم التليفون هنا فى الترتيب للإجتماعات والندوات والمحاضرات وتبادل المعلومات وغيرها من الأعمال التى تعزز الصلات بين الجماعات الإجتماعية المختلفة ويجعل الأمور تسير بصورة سلسة ومنظمة (١٢) .

٣- يساعد التليفون فى مد يد المساعدة الإجتماعية ودعم جهود الإنقاذ للجماعات الإجتماعية التى تواجه مواقف غير طبيعية مثل الحرائق والفيضانات أو الزلازل ، والغارات الجوية ، حيث تلعب الإتصالات التليفونية هنا دورها البالغ فى توظيف المعلومات وتنسيقها ، مما يساهم فى تدارك مثل هذه الأوضاع أو على الأقل التقليل من آثارها السلبية وبصورة محددة ، تساهم الإتصالات التليفونية هنا فى تنشيط المساعدة المشتركة والمواقف الجمعية الضاغطة بما تحمله على الأقل من قصص الضحايا إلى هؤلاء البعيدين عن مواقع الأزمة ، وهى بذلك تساهم فى تشكيل شبكة إحتياج وإهتمام بين المتضررين وغير المتضررين (١٣) وبالطبع لابد أن نتوقع أن تتزايد شدة الحاجة وأهمية الإتصالات الهاتفية ، كلما تزايد القرب من مكان الحوادث أو النكبات . كما يصبح للإتصالات التليفونية ، فى حالة الزعر الجماعى والمواقف والأزمات الصعبة ، أهمية خاصة وضرورة ملحة لسبب بسيط ، هو أن الإزدحام والقلق وإنتشار التوتر العام الذى يسود فى مثل هذه المواقف يحتاج إلى الإمداد بالمعلومات وبث الطمأنينة وبدون ذلك يتفاقم الموقف وقد يصبح مأساويا إلى حد كبير .

٤- تتيح الإتصالات الهاتفية للفئات الإجتماعية غير القادرة بفعل الأمية أو العادات الإجتماعية أو تعذر الإنتقال على تلقى وتبادل المعلومات .

ثالثا وظائف التليفون على مستوى المجتمع :-

فى هذا المستوى تتعاظم القيمة الإقتصادية والإجتماعية العامة للإتصالات الهاتفية وقد ذكر "ديكنسون" (Dickenson) أنه إذا كانت التجارة هى شريان الحياة للإقتصاد فإن التليفون ، يمكن أن ينظر إليه على أنه عصب الإقتصاد والمجتمع (١٥) وحدد ليسر وأسبرج (Lesser & Osberg) (١٦) ، ثلاث وظائف أساسية للإتصالات السلكية فى هذه المجال :-

١- وظائف أمنية /وقائية

٢- وظائف إقتصادية / تجارية

٣- وظائف إجتماعية

وتتحقق **الوظائف الأمنية** فى هذ المستوى عبر الإتصالات الهاتفية من خلال الربط بين المناطق الجغرافية المختلفة ، وبالذات تلك المناطق المتناثرة أو الحدودية ،ودعم قدرة السلطات المركزية والأجهزة الأمنية على تحقيق السيطرة والإنضباط ومواجهة الأزمات والإشراف والمتابعة على مجريات الأمور فى كافة قطاعات الدولة ومناطقها كما تعمل الإتصالات الهاتفية هنا على المساعدة فى صياغة الثقافة القومية ، والمعايير المشتركة ، ودمج الجماعات والثقافات الفرعية فى الكيان الأكبر ، الأمر الذى يساعد على التقليل من مخاطر الخلافات والصراعات والفتن وصيانة الإستقرار فى المجتمع .

وعلى مستوى الوظائف الإقتصادية تقدم الإتصالات الهاتفية عدة فوائد تساعد على دعم النشاط الإقتصادى فى البلاد منها (١٧) :

١- أن الإتصالات الهاتفية من خلال زيادة تدفق المعلومات ربما تحسن الكفاءة الإنتاجية لعناصر الإنتاج المختلفة .

٢- الإتصالات الهاتفية ربما تقدم تكلفة أقل نسبيا فى ترويج المعلومات

المطلوبة لقطاعات الإنتاج وكذا المستهلكين ، بالمقارنة بأنظمة تداول المعلومات البديلة

٣- تتيح الإتصالات الهاتفية طويلة المسافة للموضوعات والأنشطة أن تتقرر أو تتم بصورة سريعة وتضمن تعزيز رد فعل المستخدمين للمعلومات المتلقية وبما يحفظ الوقت ويساعد على السيطرة على عمليات الإنتاج بصورة واقعية ومرنة .

٤- تساعد الإتصالات الهاتفية على تحسين عمليات التسويق وتصريف المنتجات والسلع .

٥- تساعد الإتصالات الهاتفية على تعزيز الحركة السياحية وتطويرها والتى بدورها توسع قطاع الخدمات .

٦- تساعد الإتصالات الهاتفية على تحسين كفاءة النقل والتقليل من الإحتياج للسفر والتنقل وبالتالى تعمل على تخفيض إستخدام الطاقة بالإضافة إلى تحسين كفاءة الطاقة للعمليات الزراعية والصناعية .

٧- تقدم الإتصالات الهاتفية فوائد تنظيمية للإنتاج الزراعى عبر تحسين طلب وتوزيع الإمدادات والمعدات وتسويق المعلومات والخدمات .

٨- فك مركزية الأنشطة التجارية والصناعية عبر القدرة على نقل المعلومات بسرعة وبدقة (١٨) .

وعلى المستوى الإجتماعى تؤدى الإتصالات الهاتفية مهام عدة من بينها (١٩)

١- تساهم الإتصالات التليفونية جنبا إلى جنب مع قنوات الإتصال الأخرى على جعل المجتمع أكثر إرتباطا وتنظيما ومشاركة بما تتيحه من سيولة ورتابة وسرعة فى توزيع المعلومات .

٢- يساعد التليفون على تحقيق الإختلاط الأجتماعى ، فقد لاحظ الباحثون (٢٠) أن الزيارات الصباحية بين ربات البيوت ، تعتمد على التليفون ، وخلال هذه الزيارات يتم تدبير وإدارة شئون البيت والإطمئنان على الأطفال بإستخدام التليفون

مما يساعد فى طول مدة اللقاء أو التفاعل الإجتماعى .

٣- تساعد الإتصالات الهاتفية فى تحسين قدرة الدولة على توزيع الخدمات . كما تحسن فى المقابل قدرة المواطنين على الحصول على الخدمات الحكومية .

٤- تقوم الإتصالات الهاتفية بدورمهم فى ترويج الشائعات أو الفضائح أو الأخبار السيئة فى المجتمع كما قد تساعد فى نفس الوقت على إبطال مفعولها .

٥- تساهم الإتصالات الهاتفية على دمج الثقافات الفرعية وإعلاء شأن الثقافة القومية ، وكذا الهوية الوطنية للمجتمع .

٦- تناقل المعلومات عبر التليفون يساعد على ترسيخ بعض العادات الإجتماعية ، ففى بعض المجتمعات الإسلامية لايسمح للمرأة بالتفاعل المباشر وجها لوجه مع الرجال الأجانب من غير المحارم ، وهنا يستخدم التليفون لإتمام مثل هذا التفاعل وهكذا ....

وبصرف النظر عن هذه الأدوار والمهام أو الفوائد الممكنة التى يمكن أن تحققها الإتصالات الهاتفية ، فإننا نعود ونؤكد ، أن كفاءة قيام التليفون بهذه المهام وغيرها مرتبط بصورة مباشرة بالشروط الإجتماعية والسياسية والإقتصادية السائدة فى كل مجتمع أو منطقة جغرافية . ففى بعض المجتمعات وفى بعض القطاعات داخل المجتمع الواحد ، قد تقف العديد من العقبات أمام فعاليات الإتصالات الهاتفية منها على سبيل المثال :-

١- عدم كفاية الخبرات المؤهلة لإدارة وتشغيل الأجهزة والخطوط أو صيانتها

٢- العجز الذاتى عن إستخدام الخدمة التليفونية وبالذات فى المناطق الريفية بفعل أنعدام الخبرة أو القدرة على إدارة " قرص "التليفون وطلب المشتركين .

٣- النقص فى القدرة على التخطيط المناسب لنمو الإتصالات الهاتفية ، أو قلة الأستثمارات المتاحة أو عدم الرغبة فى دعم الخدمة التليفونية وإرتفاع أسعاره.

٤- التوزيع الإقليمى للسكان الذى ربما يعمل ضد الإمتداد السريع والتكلفة

المنخفضة للإتصالات التليفونية والوصول إلى القوى المنتجة فى القطاع الريفى .

٥- نمط التوزيع الإقليمى للنشاط الإقتصادى الذى يتطلب نظام إتصال قومى موحد .

٦- أنماط الدخل وطاقة التوزيع التى قد تتطلب سياسات دعم خاصة للوصول إلى فقراء المناطق الشعبية والريفية .

٧- ضعف البنية الأساسية مثل الطرق ، الطاقة ، التى قد تؤثر على إختيار تكنولوجيا الإتصالات الهاتفية ، وتحدد من الفوائد الناجمة عنها ، وهكذا يصبح لكل مجتمع شروطه وأوضاع الإتصالات الهاتفية فيه التى تتطلب دراسة واقعية على حده بعيدا عن التصور الإنطباعى لما يمكن أن يحققه التليفون من مهام وأدوار فى المجتمع أو فى أى قطاع من قطاعاته المختلفة .

ثالثا خصائص الإتصال التليفونى:-

الإتصال التليفونى عملية إتصال بحته شأنها شأن بقية أنماط الإتصال الأخرى ، ولكن هذه العملية تتخذ عده ملامح من أهمها .

١- تتسم الإتصالات التليفونية بعدم التجانس ، ويتمثل عدم التجانس هنا على مستويات عدة :عدم تجانس المستخدمين حيث يستخدم التليفون أفراد يختلفون من حيث النوع ، والعمر ، والمهن ، والمركز الإجتماعى ، والمستوى التعليمى .... الخ كما تتباين أنماط الإستخدام فكل جماعة أو أصحاب مهنة معينة مثلا لها أسلوبها الخاص فى كيفية توظيف الإتصالات الهاتفية ، وما يمكن أن تحققه لها من أهداف أو غايات " كذلك تتسم الإتصالات الهاتفية بعدم التجانس على مستوى الفن التكنولوجى المستخدم ، حيث قد تتسم الخدمة التليفونية بالتطور أو التخلف طبقا لنوعية الأجهزة المستخدمة فى هذه المنطقة أو تلك . ففى بعض القرى مثلا يوجد السنترال الآلى أو المباشر وفى قرى أخرى ، قد لايتاح للفرد إجراء إتصالات

خارجية بالتليفون المنزلى ، الإعبر مساعدة السنترال

٢- تتميز الإتصالات الهاتفية بدورها التدعيمى أو التكميلى ، بمعنى أنها قد تلعب دورا مهما ولكن تكميليا أو إضافيا فى إحداث التنمية والتطوير فى المجتمع حيث لاتعمل كما ذكرنا آنفا ، بصورة منعزلة عن الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية والسياسية السائدة . ولكن إذا أريد لهذه الإتصالات أن تلعب دورا سببيا فى إحداث التغير المرغوب ، فإن ذلك يتحقق من خلال فهم طبيعة الإتصالات التليفونية والتخطيط لها . ومن ناحية أخرى ، فإن سمة التكميليه التى تتميز بها الإتصالات الهاتفية تأتى بسبب أن هذه الإتصالات ليست بعيدة أو منعزلة عن الإتصالات الشخصية أو الجماهيرية ، ولكن تأتى- فى الجانب الأكبر - مدعمة أو مكملة لها .

٣- إمتداد أو تشعب تأثير الإتصالات الهاتفية ، ففوائد هذه الإتصالاتتتجاوز المستخدمين المباشرين للخدمة أو طرفى العملية الإتصالية إلى غيرهم من الأفراد المقيمين بالمحل أو المنطقة التى يوجد بها التليفون . فإستدعاء أحد الأفراد لجهاز المطافىء أو النجدة للمساعدة فى إخماد حريق شب فى منزله مثلا قد يفيد بصورة غير مباشرة منازل الجيران من مخاطر أمتداد النيران إلى منازلهم وهكذا ....

٤- الإتصال التليفونى ، إتصال تفاعلى يتيح لطرفى العملية الإتصالية الحوار المتعاقب والفورى ، ومع ذلك ، فإن هذه التفاعلية التى يتيحها التليفون ،قد تنقلب إلى قناة ذات إتجاه واحد للمعلومات من الإدارة المركزية مثلا إلى القرى أو من شخص إلى آخر . بصورة أخرى للإتصال التليفونى قابلية عالية نسبيا للمركزية والسيطرة سواء من خلال أجهزة الربط المستخدمة (السنترال) أو عبرتفاوت القدرات والمهارات الإتصالية بين الأفراد فى المجتمع .

٥- تتميز المعلومات المنقولة عبر قناة التليفون بالسرعة والمرونة فى المضمون المرغوب ، وفضلا عن ذلك ، فإن هذه المعلومات تتسم أيضا بالجدة والقبول وإنخفاض تكلفة الحصول عليها بالمقارنة بأنماط نقل المعلومات البديلة وهى كلها

جوانب تشير إلى المكانة النسبية المتميزة للإتصالات الهاتفية فى المجتمع .

٦- تتيح الإتصالات الهاتفية لطرفى العملية الإتصالية وبصورة متوازنة بدء وإنهاء الفعل الإتصالى بطريقة أكثر سهولة بالمقارنة بصيغ الإتصال سواء الشخصية أو الجماهيرية (٢١)

رابعا : مدخل دراسة الاتصال التليفونى :-

جرى تجاهل دراسة التليفون كأداة تنموية إلى حد كبير من قبل المنظرين والمخططين على حد سواء . حيث تسود النظرة إلى الأتصالات التى تجرى عبر التليفون بإعتبارها تندرج فى إطار التشكيلة الأساسية للمنافع العامة مثل الطرق ، والطاقة ، والمياة ، والصحة العامة ، والكهرباء ، دون النظر إلى دور التليفون كأداة لنقل وتداول المعلومات وإلى أهمية المعلومات كمتغير أساسى من متغيرات التنمية ، وإلى إخفاق العديد من الجهود التنموية بفعل النقص الشديد أو القصور ، فى المعلومات المطلوبة لصنع القرار المناسب ومن المؤكد أن نقص القدرة للوصول إلى المعلومات الجوهرية ، والتزود بإستمرار بهذه المعلومات وسهولة ودقة إنسيابها ، يمكن أن يضع العملية التنموية فى أى موقع فى ظروف غير مناسبة . ويعوق تطوير الظروف الإجتماعية والإقتصادية بصفة عامة داخل المجتمع فى القطاع الواحد .

ولما كان تداول المعلومات عبر شبكات التليفون له تميز خاص على النحو المشار إليه آنفا ، وأن ثمة علاقة وثيقة بين الإتصالات التليفونية والإتصالات عبر وسائل الإتصال الجماهيرى كالراديو والتليفزيون والصحف ، حيث يصعب اداء الأدوار والمهام المنوطة بالأجهزة الأخيرة دون تكاتف مع أجهزة الإتصال الخطى بعامة والتليفون على وجه الخصوص وحيث يقدم التليفون التسهيلات الضرورية ، ويدعم أو يعوق فعاليات أجهزة الاعلام الجماهيرى فى الواقع الفعلى ، فإن القيمة الحقيقة للتليفون كاداة اتصالية ، ويتحدد إلى حد كبير بطبيعة وإتجاهات المعلومات التى يقوم بنقلها أو تداولها ، والتى تتوقف بدورها على آليات توظيف التليفون أو إستخدامه من قبل الأفراد فى المجتمع .

هذا التوظيف أو الإستخدام من قبل الأفراد ، يشير إلى أن مدخل الإستخدام والإشباع ، هو المدخل الأكثر ملاءمة نسبيا لدراسة التليفون ، وكذا الوسائل التفاعلية الأخرى مثل الفاكس ، والكابل ، البريد الاليكترونى ، والحاسب الآلى (٢٢) ...... الخ ونتصور أن هذه الملاءمة النسبية تعود إلى أن هذه الوسائل وعلى عكس وسائل الإتصال الجماهيرى تستخدم وتدار بمبادرة فردية ، كما أن الجانب الأكبر من المعلومات يتم تداوله وإنتشاره بصورة أفقية أكثر منها رأسية ، مما يعنى غلبة دور الدوافع والإحتياجات الفردية فى هذا المجال وفضلا عن ذلك ، ومع وجود موقع للتحكم المركزى فى الإتصالات الهاتفية (السنترال) إلا أن هذا الموقع لايتجاوز دور الربط والتنظيم أو التحكم بالتسهيل أو الإعاقة لهذه الإتصالات وليس توجيه المعلومات وتحديد طبيعتها ، وإنما الأفراد طبقا لإحتياجاتهم وإهتماماتهم هم اللذين يحددون إتجاه طبيعة هذه المعلومات .

وإجمالا للقول ، فإن تكنولوجيا الإتصال الجديدة ، تجعل ميزان القوى يميل ناحية المتلقى ، وتساعده على السيطرة على الأدوات والوسائل الإعلامية ، كما تتيح للفرد فرص واسعة لإنتقاء البرامج والقصص الإخبارية أو المعلومات التى يرغبها أو يسعى إليها الأمر الذى يعطى أهمية أكبر لمدخل الإستخدام والإشباع وبصرف النظر عن مبررات تبنى مدخل الإستخدام ، فى فهم ودراسة توظيف القرويين للتليفون المنزلى ، فإنه يصبح من المفيد هنا تسليط الضوء على هذا المدخل ، وبيان أفكاره الرئيسية ومدى كفاءة هذه الأفكار فى تحقيق أهداف العمل الراهن فى الواقع الفعلى وفى الواقع ، يمكن للمتتبع للبحوث والدراسات الإعلامية المبكرة أن يرى نماذج عديدة لبحوث تنتمى لمدخل الإستخدام والإشباع ولكن بدون دراية ، منها الدراسة التى أجراها فابلز و آخرون Waples & others عام ١٩٤٠ عن القراءة كعملية إجتماعية ، فقد أثارت هذه الدراسة سؤالين : الأول يدور حول من هو القارئ ، وماذا يفعل ، وماذا يريد ؟ والسؤال الثانى كيف يضيف المطبوع لرغبات القارئ ؟

ودراسة " فيرنج" Fearing عام ١٩٤٧ عن الفيلم السينمائى . والتى أظهرت دور المتلقى وخلفيتة وإحتياجاته فى تشكيل الفهم الفردى حول المضمون السينمائى ، وكذلك ، دراسة بيرلسون عام ١٩٤٩ التى سعى من خلالها للوقوف على شعور الأفراد لإنتقاد الصحيفة اليومية خلال فترة إضراب إحدى صحف مدينة نيويورك(٢٣).

يبدأ أن مدخل الإستخدام والإشباع لم يتم بلورتة ووضعه بصورة واضحة إلا على يد كاتز "Katz" عندما كتب مقاله عام ١٩٥٩ ، رد فيها على إدعاءات بيرلسون في العام ذاته ، بأن مجال بحوث الإتصال قد أستنفذ أو توقف ، ولم يعد هناك جديدا يستحق البحث والدراسة ، حيث غطت البحوث وسائل الإعلام المختلفة ، ومايمكن أن تفعله هذه الوسائل بالناس . وقد أوضح كاتز ، أن المجال الذى أستنفذ هو دراسة الإتصال الجماهيرى كإقناع ، وأن معظم بحوث إتصال الجماهيرى حتى ذلك الوقت ، أستهدفت بحث تاثير الحملات الإقناعية على الجماهير ، وأنها كانت تتمحور حول تساؤل تقليدى مؤداه ، فماذا تفعل وسائل الإعلام بالناس ؟ وخلصت إلى أن الإتصال الجماهيرى يمارس تاثيرات محدودة فى إقناع الناس ولذلك ، إتجة الباحثون عوضا عن ذلك إلى المتغيرات التى ربما تكون لديها تاثير أكبر مثل الإتصال الشخصى وتاثير الجماعة .....الخ .

وأوضح كاتز ، أن مجال بحوث الإتصال ، وربما يظل محتفظا بحيويتة وممتدا من خلال طرح التساؤل المقابل ماذا يفعل الناس بوسائل الإعلام ؟ وأشار إلى مجموعة الدراسات السابقة التى إنطلقت من هذا المنظور بما فيها دراسة بيرلسون نفسه حول إفتقاد الفرد لصحيفته .

وفى فترة لاحقة ، قام باملر وماكويل Bumler& McQuail بإستخدام مدخل الإستخدام والإشباع ، دراسة الإنتخابات العامة فى بريطانيا عام ١٩٦٤ (٢٥) : وذلك فى محاولة من جانبهم للأجابة على التساؤل المعقد الذى طرحتة دراسات

الحملات الإنتخابية المبكرة ، والتى أظهرت محدودية تأثير وسائل الأعلام على السلوك الإنتخابى للأفراد فإذا كان تأثرهم بها محدودا ، فلماذا يتعاملون معها بصفة عامة ؟ ومن ثم فقد تحدد الهدف الرئيسى لدراستهما بالتعرف على الأسباب التى تدفع الأفراد للتعرض أو تجنب التعرض للبرامج الإذاعية الحزبية ، ما الفوائد التى يرغبونها منها ؟ ما تفضيلاتهم بين الطرق البديلة لتقديم السياسيين عبر شاشات التليفزيون ؟ وقد بدأ باملر وماكويل مهمة تحديد دوافع الناس لمشاهده الإذاعات السياسية ، من خلال مقابلة عينة محدودة بتساؤلات مفتوحة ومغلقة ، وعلى ضوء الأستجابات على هذه التساؤلات حدد الباحثان قائمة تشتمل على ثمانية أسباب للتعرض للإذاعة السياسية . وقد إستخدمت هذه القائمة فى مقابله لاحقة مع عينة موسعة وعلى ضوء هذه المقابلة ، حدد الباحثان الأسباب الأكثر تكررا فى إستجابات المبحوثين حول متابعتهم السياسية .

وقد أظهرت النتائج أن الناس تستخدم الإذاعات السياسية كمصدر للمعلومات عن الشئون السياسية ، وللتعرف على وعود الحملة ، وللحكم على تصرفات القادة السياسيين .

والحكم على من يحتمل أن يفوز فى الإنتخابات ، وللمساعدة فى إتخاذ قرار التصويت ، والإستمتاع بمناخ التنافس الإنتخابى وأخيرا للمساعدة فى المناقشة مع الأخرين . وقد لاحظ " باملر وماكويل " ، أن تصنيف المشاهدين طبقا لدوافعهم للمشاهدة ربما يكشف عن بعض العلاقة بين تغيير الإتجاه والتعرض لبرامج الحملة الإنتخابية . وقد قسما المشاهدين إلى مجموعتين ، الأفراد الذين لديهم دوافع قوية لمتابعة الحملة الإنتخابية ، والأفراد الذين يتابعونها بصورة متوسطة أو ضعيفة ، بالنسبة للمجموعة الأخيرة تبين وجود علاقة قوية ومنظمة بين التعرض للإذاعات السياسية للحزب الليبرالى والتحول لصالح الحزب ، بينما لم تلاحظ هذه العلاقة مع هؤلاء الذين لديهم دوافع قوية لمتابعة الحملة هذه النتيجة تشير إلى أن مدخل

الإستخدام والإشباع يمكن بالفعل أن يدعم معارفنا عن تأثرات أجهزة الإعلام الجماهيرى تلك التأثيرات التى تعتمد إلى حد كبير على إحتياجات أعضاء الجمهور ودوافعهم .

وفى عام ١٩٧٤ ، قام " كاتز وباملر وجرافتش" ببلورة وتلخيص العمل فى مجال بحوث الإستخدام والإشباع (٢٦) وأشار إلى أن الدراسات تهتم فى هذا المجال بالبحث فى الجذور الإجتماعية والنفسية للإحتياجات ، والتى على ضوئها تتولد التوقعات من وسائل الإعلام أو المصادر الأخرى التى تقود بدورها إلى أنماط مختلفة من التعرض للوسيلة الإعلامية أو الأنخراط فى نشاطات أخرى ينشأ عنها إشباع الإحتياجات ونتائج أخرى ربما فى بعضها أشياء غير مقصودة (٢٧) .

ويعكس هذا التصور عدة إفتراضات من أهمها :

(١) أن الجمهور ليس سلبيا ولكنه يقوم بدور نشط وواعى فى العملية الإتصالية .

(٢) وجود أهداف يقصدها المستخدم للوسيلة الإعلامية .

(٣) إختيار الوسيلة الإعلامية يتحدد من قبل الجمهور ، ويتوقف هذا الأختيار على ما يتوافر لدى الفرد من إحتياجات يسعى لتلبيتها .

(٤) أن الوسيلة الإعلامية تتنافس مع المصادر الأخرى لتلبية الإحتياج

(٥) أن بإمكان الأفراد من مستخدمى الوسيلة الإعلامية إخبارنا بأهدافهم وإحتياجاتهم وبمصادر إشباع هذه الإحتياجات وعلى ضوء هذه التصورات والإفتراضات ، قدمت أدبيات الإستخدام والإشباع ، طرق عديدة لتصنيف إحتياجات وإشباعات الجمهور . فقد تصنف الإشباعات إلى إشباعات فورية ، ومؤجلة ، أو إشباعات تعليمية ، ومعلوماتية ،أو خيالية ، وهروبية وبصفة عامة تشير الأدبيات إلى وجود العديد من الإحتياجات التى يمكن أن تلبيها وسائل الإعلام . ويمكن تصنيف هذه الإحتياجات إلى خمس مجموعات على النحو التالى:

١- إحتياجات معرفية (إكتساب المعلومات ، والمعرفة ، والفهم)

٢- إحتياجات عاطفية (العاطفة ، المتعة والسرور ، الخبرة الجمالية)

٣- إحتياجات الإندماج الشخصى (تدعيم المصداقية ، الثقة ، الإستقرار المركز)

٤- إحتياجات الإندماج الإجتماعى (تقوية العلاقات مع الأسرة ، الأصدقاء . الخ)

٥- إحتياجات تخفيف التوتر (الهروب ، اللهو ، والتسلية)

وأظهرت نتائج الدراسات أن مصادر أخرى غير الوسائل مثل الأصدقاء ، والمحاضرات ، وأيام الأجازات ، كانت مفضلة إلى حد كبير فى تلبية العديد من هذه الإحتياجات : وأنه كلما تزايد الهوة بين الإطار الإجتماعى والإقتصادى والنفسى كلما تزايد أهمية دور وسائل الإعلام ، كما أن إحتياجات من قبيل السعى لمستوى أعلى للمعيشة ، وإرضاء النفس والترويح عن النفس والإحتياجات الهروبية ، تخدم بصورة طيبة من قبل وسائل الإعلام فى حين أن جماعة الأصدقاء كانت أكثر أهمية من وسائل الإعلام فى خدمة الإحتياج للتوحد الذاتى ، وحتى التسلية .

كذلك ، فقد أظهرت نتائج الدراسات ، فى هذا المجال ، أن الصحف ويليها الراديو ثم التليفزيون والكتب والأفلام على الترتيب من حيث الأهمية ، تخدم الإحتياجات الخاصة بالتعرف على قضايا وموضوعات الدولة والمجتمع وتلعب الفروق النوعية مثل العمر ومستوى التعليم بين الأفراد دورها فى تحديد قدرة الوسائل الإعلامية على تلبية الإحتياجات الفردية المختلفة وعلى سبيل المثال الأفراد من ذوى التعليم العالى ، تلبى الكتب لديهم الإحتياجات المرتبطة بالذات بصورة أفضل ، فى حين أن التليفزيون يلبى تلك الإحتياجات للأفراد من ذوى التعليم المنخفض وهكذا ...

وقد أوضح كاتز وجرافيتش وهاس " أن الوسائل الإعلامية لم تولد الإحتياجات التى تقوم بتلبيتها ولكن معظم هذه الإحتياجات يتواجد بداية ثم تتولى

وسائل الإعلام خدمتها ، وأنه ينبغى أن ترى داخل المدى الأوسع للإحتياجات الإنسانية (٢٨) وهكذا تبدو العملية على النحو التالى : فرد معين له حاجة أساسية مثل الحاجة إلى التفاعل الإجتماعى مثلا من خلال الخبرة يتوقع هذا الفرد أن التعرض لمضمون أجهزة الإعلام أو أستخدامه سوف يلبى له بعض جوانب هذه الحاجة ، وهذا يدفعه إلى مشاهدة أو الإستماع إلى برامج معينة ، أو قراءة أنواع خاصة من مضمون الصحف والمجلات ... الخ وعندما تحقق له الإشباع ، يمكن القول بأن إستخدام الفرد لأجهزة الإعلام يعمل كبديل وظيفى للتفاعل الحقيقى(٢٩)

وقد إتجه الباحثون فى أواخر عقد السبعينات للتساؤل عن الإشباعات المرغوبة ، والإشباعات المحققة من الوسائل الإعلامية (٣٠)

وقد لاحظوا أن قرار مشاهدة برنامج معين هو عملية تفضيل وإختيار بين برنامج مفضل للفرد وبرامج أخرى منافسة ، وتلعب مدركات الفرد ، وشكل البرنامج ، ونوعية المضمون المطروح ومصداقية الوسيلة ، دورها المهم فى هذا المجال حيث يرتبط الهدف من المشاهدة بكل هذه المتغيرات . وأيا كان الأمر ، فقد خلص الباحثون إلى أن هناك الكثير مما ينبغى عمله فى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الإشباعات المطلوبة والمحققة . ماهى شروط هذه الإشباعات والأساليب التى ترتبط من خلالها تلك الإشباعات بأداء الوسيلة الإعلامية ؟ .

وهكذا ، نجد أن الدراسات التى أنطلقت من تصور الإستخدام والإشباع قد إهتمت فى الأساس ببحث الإشباعات المرتبطة بإستخدام التليفزيون والراديو والصحف والمجلات ، والسينما ، والكتب ، والفيديو كاسيت ، والمذكرات المكتوبة (٣١) وأنها قدمت فوائد فى التوصل إلى إتفاق بين الباحثين على تصنيف رغبات الجمهور من أجهزة الإعلام . وخلصت إلى نتيجة عامة مؤداها ، أن الإشباعات تحرك إستخدام الفرد لوسيلة ما ، وأن الإشباعات المقصودة تترجم كوظيفة للمعتقدات والتقيمات التى تبحث عن مضمون الوسيلة من خلال توقع الحصول على هذا

المضمون . وعلى الطرف الآخر، فان الإشباعات المكتسبة ينظر إليها بإعتبارها نتيجة ومحققه الإنخراط فى سلوك معين .

وأيا كانت الإنجازات البحثية لمدخل الإستخدام والإشباع فقد تعرض هذا المدخل إلى نقد حاد ، حيث أوضح البعض أن هذا المدخل لا يعدو أن يكون مجرد إستراتيجية لجمع البيانات ، وأشار البعض الآخر ، أن المدخل لم يفعل سوى القليل للكشف عن مقدمات الإشباعات المطلوبة (٣٢) كما أن المفاهيم التى يقوم عليها المدخل تتسم بالغموض مثل مفهوم الإحتياج والإهتمام ، والدافع ، فإحتياجات وإهتمامات الفرد المعاصر متعددة ومتنوعة ، وهناك حاجات ملحة وأخرى أقل الحاحا فى حياة الفرد المعاصر ، ومن ثم فقد تكون هناك إحتياجات ملحة لدى الفرد فى فترة معينة ولايلبيها المضمون المثار فى أجهزة الإعلام أثناء تلك الفترة كذلك ، فليس من الضرورى ان يرتبط تعرض الافراد لمضامين اجهزة الإعلام نتيجة حاجات ذاتية يراد إشباعها فقد تخلق أجهزة الإعلام ذاتها الحاجات لدى الأفراد وفضلا عن ذلك فقد لا يتمكن الفرد فى جميع الأحوال من إشباع حاجتة بطرق بديلة كما يفترض هذا المدخل ، فقد تقف عقبات أجتماعية أو مادية أو حتى جسمانية أمام تلبية هذه الحاجات (٣٣) .

كذلك ، فقد عبر باحثون عديدون عن عدم رضائهم عن مفهوم " الجمهور النشط " أو "الواعى " الذى يفترضه مدخل الإستخدام بإعتباره مفهوم مضلل ، وبالذات مع التليفزيون ، فالتعرض لوسائل الإتصال الجماهيرى ليس دائما مقصودا وهادفا بدرجة عالية ، وإنما الناس فى الغالب تتعامل مع بيئة الإتصال الجماهيرى بصورة ميكانيكية أو تلقائية بما تعنيه من مستوى منخفض من الإنتباه او الإهتمام أنه فى العادة سلوك روتينى يومى أن يتجه الفرد لفتح جهاز التليفزيون أو الراديو أو قراءة صحيفة أو كتاب .... الخ وكثيرا ما يتحدث الناس عن خبراتهم مع وسائل الإعلام بنوع من السلبية والإسترخاء وبرؤية نمطية فى الغالب وهكذا .....

وقد إنعكس غموض المفاهيم التى ينطلق منها المدخل إلى غموض وإرباك شديد عند التوظيف البحثى لهذه المفاهيم على أرض الواقع ، فطرح التساؤل الرئيسى الذى يثيره مدخل الإستخدام على المبحوثين لماذا يستخدمون الوسيلة الإعلامية ، ، يثير الشك بأن الإحتياج خلقتة الوسيلة وليس هو المحرك للتعرض للوسيلة كما يفترض المدخل وغالبا ما يفهم من جانب المبحوث على أنه تساؤل حول تبرير إستخدامه للوسيلة الإعلامية ، والأهم من ذلك كله ، فإن بعض المبحوثين ليسوا قادرين لأسباب مختلفة ، ربما من بينها السلبية والطبيعة الروتينية للتعامل مع الوسائل الإعلامية ، عن تحديد الإشباعات التى يحصلون عليها من إستخدام الوسائل عندما يطلب منهم ذلك ، عبر التساؤلات المفتوحة أو المغلقة ، ومع ذلك فقد يكونوا أكثر قدرة على تحديد الحاجة عندما تقدم فى قائمة بدائل ، وهو منحى لم يستخدم كثيرا فى بحوث الإشباع .

ومع أن " ماكويل " كان من بين أكثر مستخدمى مدخل الإستخدام والإشباع فى دراساتة (٣٤) إلا أنه ، إنتقد الباحثين فى الميدان لمحاولتهم توسيع نطاق مجال مدخل الإستخدام ، وأشار أن بحوث الإستخدام والإشباع ، أصبحت الآن محاولة لدراسة :-

-**الثقافة** (جذورها ، نتاجها ، الأهداف ، الإستخدام)

-و**الناس كجمهور** (هويتهم ، خصائصهم ، وطموحاتهم)

-و**السلوك الفردى** (التفضيل ، التكرار، الأسباب ، النتائج، والعلاقات)

-و**المجتمع** _(وضع الوسيلة داخله)

وأوضح " ماكويل " أن المجال يؤكد من بين هذه المجالات الأربعة ، الثقافة ، ولكن حتى فى هذا المجال ، فإنه ينبغى الإهتمام بمدخل الثقافة التطبيقية ، والذى فى إطاره ينبغى التركيز على أساليب صنع الإختيارات ، والتفاعل الهادف مع المنتجات الثقافية ، وهذا يتطلب إقامة تعاون بحثى وثيق بين العلوم الإجتماعية فى

دراستها للسلوك البشرى ، وهو أمر لم يتحقق بعد .

وأخيرا ، فإن مدخل الإستخدام يحصر نفسه بصورة مفرطة على الفرد وأنه يقوم على مفاهيم نفسية ، ويهمل البناء الإجتماعى ووضعية الوسيلة الإعلامية فى إطار هذا البناء الأمر الذى دعا بعض الباحثين أمثال " روبن ، ووندل " إلى أقتراح مزاوجة نموذج الإستخدام والإشباع مع نموذج التبعية أو الإعتماد المتبادل لبول روكتش وديفلير (٣٥) حيث يمكن أن يساهم ذلك فى وضع الفرد داخل الأنساق المجتمعية التى تساعد فى تشكيل إحتياجاتهم .

وأيا كانت أوجه النقد التى وجهت أو يمكن أن توجه إلى مدخل الإستخدام ، وإذا كان ذلك مرتبطا بإستخدامات وسائل الإتصال الجماهيرى، وعلى رأسها التليفزيون والراديو والسينما والصحف والكتب .... الخ ، فإن الأمر جد مختلف بالنسبة لدراسة الوسائل التفاعلية مثل التليفون ، والكابل التليفزيونى والفيدو كاسيت ، والبريد الإلكترونى والفاكس .... الخ حيث توسع هذه الوسائل من إختيارات المستخدم ، وتجعل الجمهور أكثر إيجابية ونشاطا بالمقارنة بالحال مع وسائل الإعلام الجماهيرى ، أنها تقدم للفرد حرية أكبر لبدء وإنهاء الفعل الإتصالى ، والتوقيت المناسب للحوار ، كما يتوافر بصورة واضحه ، عنصر الهدف والدافع لإستخدام الوسيلة ، وهى كلها جوانب تتبع منطقيا أفكار مدخل الإستخدام والإشباع .

وبصفة عامة ، ومع تبنى الدراسة الحالية لمفاهيم الإستخدام والإشباع ، وبالذات دوافع حيازة جهاز التليفون وآليات الإستخدام الفردى لهذه الوسيلة الإتصالية ودرجة الإعتمادية عليها فى الواقع الفعلى ، فإن ذلك يتم من خلال تصميم إستبار يتضمن تساؤلات مفتوحة ومغلقة ، وبدائل لإختيارات المبحوث حول بواعث وأهداف إستخدام التليفون تلك البواعث التى يصعب على المبحوث الإبلاغ عنها مع مراعاة التحليل هنا للتاريخ الثقافى التراكمى لمعرفة القرويين وإستخدامهم لوسيلة

التليفون ، مراقبة السلوك الفعلى لتعاملهم مع هذه الوسيلة الإتصالية ، وتلعب الملاحظة المباشرة والمناقشات والحوارات الجماعية دورها هنا فى رفع بيانات كيفية لتدعيم بيانات نتائج المقابلات المقننة مع المبحوثين مع الأخذ فى الإعتبار فى كل ذلك السياق العام لوضعية شبكة التليفون فى مجتمع القرية والمجتمع الأكبر .

* * * * * * * * * * * * * * * * * *

* * * * * * * * * * *

* * * * * *

* * *

مراجع وهوامش الفصل الثانى

(١) أحمد أبوزيد ، الإتصال ، عالم الفكر ، المجلد الحادى عشر ، العدد الثانى ، سبتمبر ١٩٨٠ص٥ .

(٢) عبدالفتاح عبدالنبى ، تكنولوجيا الإتصال والثقافة ، القاهرة ، العربى للنشروالتوزيع١٩٩٠ص١١ .

(٣) المرجع السابق ص ١٥ .

(٤) راجع مثل هذه التعريفات فى المراجع التالية :-

- جيهان رشتى ، الأسس العلمية لنظريات الإعلام ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٧٨ .

- سمير حسين ،الإعلام والإتصال بالجماهير والرأى العام . القاهرة ، عالم الكتب ، ١٩٨٤

(٥) طلعت منصور ، سيكولوجية الإتصال ، عالم الفكر ، المجلد الحادى عشر ، العدد الثاني ، سبتمبر ١٩٨٠ ص١٠٧

(٦) أنظر فى ذلك :-

David K.Berlo, The process of Communication:An Introduction to Theory and Practice, Holt, Rinehart and Winston,N.Y,1960.p.30

(٧) أنظرفى ذلك :-

A.Reid , Comparing Telephone with Face to face contact In Ide

Sola Pool (ed)The Social impact of the telephoneCambridge

Mass : Mit press,1977,p386

(٨) انظر :- Ibid p.388

(٩) راجع :-

عبدالفتاح عبدالنبى ، (محرر)فعاليات بناء الإتصال فى القرية المصرية الواقع والتصور المستقبلى ، المركز القومى للبحوث الإجتماعية والجنائية ،القاهرة ، ١٩٩٥ص٧٤.

(١٠)دقق مثلا فى الحديث عن دور وسائل الإعلام فى مراقبة البيئة !!أو نقل التراث الإجتماعى من جيل إلى جيل!! أو إفتراض الإعلام والتنمية ذاتة فى العديد من المراجع،وحيث تبدو مثل هذه المفاهيم وغيرها عامة وغامضة ومثيره للعديد من التساؤلات أنظر فى ذلك على سبيل المثال :-

- محمد سيد محمد ، الإعلام والتنمية ، القاهرة ، مكتبة الخانجى ، ١٩٧٩

-شاهيناز طلعت ، وسائل الإعلام والتنمية الإجتماعية ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٨٠ .

(١١) لمزيد من التفاصيل حول الإستخدامات الممكنة للتليفون أنظر :-

Suzanne Keller The Telephone in New (and old) Communities In. I. de Sola Pool (Ed) The Social impact of the telephone , op-cit pp281-296

(١٢) أنظر فى ذلك :-

Ibid , P.285.

(١٣) أنظر فى ذلك :-

Blackman ,R.C.,ARole for Telecommunication in theEconomic Development of Africa and The Middle East Unpublished Thesis , University of Colorado department of Electrical Engineering,1977

(١٤) أنظر فى ذلك :-

White , C.E, The Communicaton Needs of Developing Countries Telecommunicatin 10 (9) 1976 , pp49-63

(١٥)راجع:

: Dickenson C.R, Telecommunication in developing Countries The Relation to the Economic develpmant (papers Presented at InTel com 77,Atlanta , GA.1997.

(١٦) راجع:-

Lesser, B., and L.Osberg, The Socio -Economic development Benefit of tele communications, Geneva : Internatiational Telecommunication Union,1981.

(١٧) انظر فى ذلك :-

.lbid

(١٨) انظر فى ذلك :-

Wellenins ,B., Estimating Telephone Necessities in Developing

Nations , IEEE Transactions on Communication Technology19,1971,pp 333-339.

(١٩) أنظر فى ذلك :

I.de Sola Pool , (ed) The Social impact of the telephone,Cambridge Mass: Mit press,1977

(٢٠) أنظر فى ذلك :-

White ,C.E , Telecommunication Needs of developing countries op . cit.

(٢١) أنظر فى ذلك :-

عبدالفتاح عبدالنبى ، الموثرون ، دراسة نموذج أئمة المساجد فى بناء الاتصال ، القاهرة ، مكتبة ، النهضة المصرية ،١٩٩٥ .

(٢٢) أنظر فى ذلك :-

John W.Dimmick , The Gratifications of the Household Telephone,Apaper submitted at the international communication Association con.,W., D.C., May, 1993,pp8-10

(٢٣) إعتمدنا فى رصد هذه الابحاث ، والمزيد من التفاصيل حولها انظر :-

. D.,Mc Quail, Towards of Mass Communication, Benguin Books , London,1979

(٢٤) أنظر فى ذلك :-

Katz , E., Mass Communication research and the study of popular Culture : An editorial note on a posible future for this Jour-

nal . studies in Public communication 2, 1959,1-6

(٢٥) أنظر :-

Bumler, J &.D.,McQuail , Television in Politics:-
Its uses and Influence , Chicago:Universty of Chicago
Press,1969.

(٢٦) أنظر فى ذلك :-

Katz E.,.J.G.Bumler,and M. Gurevitch, Utilization of Mass
Communication by the individual .InJ.G.Bumler and E. katz
(eds)The Uses of Mass Communication: Current Perspectives on
Gratifications Research, Beverly Hills Cal,Sage,1974.PP19-32

(٢٧) انظر فى ذلك :-

lbid p.20

(٢٨) انظر فى ذلك :-

Katz . E.,M.Gurevitch and H.Haas , On the Use of the Mass Media for Important things,American Sociological Review38:1973 p180.

(٢٩) عبدالفتاح عبدالنبى تكنولوجيا الإتصال والثقافة، مرجع سابق ص١٢٢

(٣٠) أنظر فى ذلك :-

Palmgreen , P.,L., A.Wenner , and J.D. Rayburn Gratification
dis crepancies and news program choice Communication Research, 8, 1981 PP401-402

(٣١)أنظر فى ذلك

J.,W Dimmick and Others . The Gratification of the Household Telephone A paper Submited at the International Communication Assocition Conference , Washington D.C.,May1993,P./0

(٣٢) انظر فى ذلك :

Werner J.Severin J.,W.Tankard Communication Theories Origins. Methods and Uses in the Mass Media, Third Edition, Longman, Lonodon 1922,p.274

(٣٣) عبدالفتاح عبدالنبى ، مرجع سابق ص١٢٤

(٣٤) أنظر فى ذلك :-

McQuail,D.,With the benefit of hindsight:Reflections on uses and gratifications research,In M.Gurevitch and M.R.leviy (eds),Mass

Communication Review, year book, vol .5,1985, pp. 125-141.

(٣٥) راجع :-

Rubin, A.M., and S.Windahl , The Uses and Dependency Model of Mass Communication , Critical Studies in Mass communication 3:1986 , PP184-199

وللوقوف على على الأفكار الرئيسية كنموذج الإعتماد المتبادل انظر

- عبدالفتاح عبدالنبى تكنولوجيا الإتصال والثقافة ، مرجع سابق ص٥١ - ٥٤

الفصل الثالث

التوظيف الاتصالى للتليفون
المعطيات الميدانية

نتجه فى هذا الفصل لإستعرض نتائج العمل الميدانى ، وما أجرى من مقابلات وحوارات أو سجل من ملاحظات حول إستخدام القرويين للتليفون المنزلى بقرية البحث : ويتحدد مدخل عرض البيانات وتحليلها على أساس الإهتمام بالجوانب الكمية والكيفية معا . وبحيث يكمل كل منهما الأخر كما ترتبط محاور عرض البيانات بأهداف البحث وتساؤلاتة الرئيسية وبحيث يحاول كل محور الإجابة على تساؤل أو مجموعة من تساؤلات البحث أو يلبى هدف من أهدافة حول توظيف الأفراد أعضاء عينة البحث للتليفون المنزلى . وبصورة محددة يشتمل الفصل على أربعة محاور رئيسية تتحدد على النحو التالى :

١- نظرة القرويين للتليفون ودوافع حيازته .

٢- مجالات توظيف التليفون بالقرية المصرية .

٣- درجة الإعتماد على التليفون المنزلى وتفضيل إستخدامه .

٤- مشكلات الخدمة التليفونية الريفية وتصورات التطوير .

أولاً : نظرة القرويين للتليفون ودوافع حيازته :-

ترتبط عادة نظرة الأفراد للوسيلة الإتصالية ، بالطريقة التى دخلت بها الوسيلة فى حياتهم أو إحتياجاتهم الإتصالية منها ، وبقدرة الوسيلة فى الأساس على تلبية هذه الإحتياجات فى الواقع الفعلى . وكما أشرنا فى موضع سابق من هذا العمل ، فقد آلف القرويون وجود التليفون لدى الجهات الإدارية التى يتعاملون معها وبالذات دوار العمدة وفى بيوت كبار العائلات أو ملاك الأراضى الزراعية ،.

وبعض التجار بالقرية وبالتالى فقد ترسخ فى الذهن العام لدى العديد من القرويين ، أن التليفون يرتبط بالسلطة والجاه وبالمركز الإجتماعى المتميز ، وأنه مؤشر من مؤشرات المكانة والنفوذ فى مجتمع القرية ، يضفى على صاحبه المزيد من الأهمية والهيبة .

ومع ذلك ، ففى ظل عهود طويلة من إهمال شئون القرية المصرية ، وتركيز الإستثمارات على المدن ورتابة وقائع الحياة اليومية للقرويين ، أو محدوديتها بصفة عامة ، أن ظلت قدرة أو إحتياج الأفراد بالقرية المصرية للتليفون محدودة أو منعدمة، ومع تبنى الدولة المصرية لسياسة الإنفتاح الإقتصادى منذ منتصف السبعينيات ، وتزايد معدلات هجرة القرويين الداخلية والخارجية ، وإعادة تشغيل الخريجين أو المسرحين من الجيش فى قراهم ، وإرتفاع مؤشرات التعليم بصفة عامة فى القرية المصرية ، وتحسن أوضاع الطرق والمواصلات ، وبالتالى تزايد معدلات الحركة من وإلى القرية المصرية ، تبدلت أوضاع العديد من الفئات الإجتماعية ، ولما كان التليفون مؤشراً من مؤشرات المكانة كما أشرنا ، فقد إندفعت بلا تردد الجماعات المختلفة سواء صاحبة النفوذ القديم أو الجديد إلى حيازتة ، وعندما تقرر التوسع فى مد نطاق الخدمة التليفونية إلى القرى المصرية وبالذات منذ منتصف الثمانينيات ، وحيث تسعى كل جماعة إلى محاولة تثبيت أوضاعها وتأكيد مكانتها فى ظل ما يجرى من تغيرات فى مجتمع القرية .

وهكذا ، نجد أن الجانب الأكبر من المبحوثين رداً على تساؤلنا : يا ترى من مدة طويلة ولابسيطة ركبت تليفون عندكم فى البيت ؟ قد أوضح أنه قام بإدخال التليفون من مدة طويلة ويوضح الجدول رقم (١) هذه الحقيقة :-

جدول رقم (١)
(مدة حيازة المبحوثين للتليفون المنزلى)

مدة الحيازة	العدد	٪
مدة طويلة	١٠٨	٦٠
مدة قصيرة	٧٢	٤٠
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

وتظهر بيانات الجدول ، أن الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٦٠٪) قد إتجه ، ومنذ الوهلة الأولى للإعلان عن توافر خطوط الخدمة التليفونية بالقرية ، إلى إدخال التليفون ، وتراوحت هذه المدة بين خمس إلى عشر سنوات . فى حين أن نسبة من أشار إلى أن ذلك قد تم من مدة بسيطة (سنة إلى أربع سنوات) لم تتجاوز (٤٠٪) من إجمالى عينة البحث وبصرف النظر عن مدة إدخال التليفون أو حيازته ، فقد إتجه الحوار مع جماعة المبحوثين للتعرف على تصورهم للأشياء المختلفة التى يمكن أن يستخدم فيها التليفون . وطرحنا عليهم السؤال المفتوح التالى :-

قولى :- الواحد ممكن يستخدم التليفون فى إيه؟ وتشير نتائج إستجابات المبحوثين اللفظية على هذا التساؤل أن التليفون ، يمكن أن يفيد فى الإطمئنان على الأقرباء والأصدقاء أو الإتصال بهم ، وقد وردت هذه الإستجابة على لسان جميع المبحوثين بلا إستثناء أو فروق عمرية أو مهنية أو تعليمية ويلى ذلك ، ترديد إستجابة فى حالة الطوارئ كطلب المطافئ أو الإسعاف أو إستدعاء طبيب فى الحالات الحرجة . ثم إستجابة قضاء المصالح " وهى إستجابة كشف الحوار المتعمق مع جماعة المبحوثين أنها لا تتجاوز السؤال عن شخص أو تحديد ميعاد ، أو طلب

أجازة أو الإبلاغ عن مرض وفى الأعمال التجارية لدى جماعة التجار . وبصفة عامة نستطيع أن نقرر أنه بإستثناء جماعة الموظفين والتجار الذين أشاروا إلى إمكانية إستخدام التليفون فى قضاء المصالح وفى الأعمال التجارية أو فى طلب الطبيب - وهى محدودة كما أشرنا توا ، فإن تصور جماعة المبحوثين للأشياء التى يستخدم التليفون فيها ينحصر فى جانبه الأكبر فى الجوانب الإجتماعية المتمثلة فى الحوار والدردشة مع الأهل والأصدقاء أو الزملاء .عبر هذا الحوار يتم تبادل التهانى والتعازى أو تناقل الأحداث والأراء حول مجريات الأمور بالقرية . وقد لخص أحد المبحوثين ذلك بالقول : " أهه الواحد بيكلم به قرايبه ولاجيرانه ويشوف أحوالهم ويقول إللى عوزه معاهم وخلاص " وهو أمر يشير إلى الدور الفاعل للتليفون فى دعم التفاعل الإجتماعى وتعزيز الروابط والتماسك الإجتماعى فى ظل الإتجاه العام الذى يميل ناحية التفكك والتفرد واللاتجانس فى العلاقات الإجتماعية الذى تشهده القرية المصرية فى الحقب الإخيرة .

فإذا تجاوزنا النظر للأشياء التى يمكن إستخدام التليفون فيها إلى تصور أهمية حيازة الفرد للتليفون ، كمدخل للتعرف على أبعاد هذه الأهداف ، تصورات القرويين ، إتجه الحوار بداية للتعرف على نوعية " عدة " التليفون المستخدمة فى البيوت ، فهناك التليفون الرقمى ، والتليفون بقرص الذى تركبة هيئة التليفون للمشترك عند إدخال الخدمة اليه ، والتليفون اللاسلكى ..... الخ ويشير قيام المبحوث بإستخدام : "عده" تليفون متطورة أو تتيح إمكانيات أوسع للمشترك ، إلى درجة إهتمام أكبر نسبيا من جانبه بالخدمة التليفونية ، وكثافة إستخدامها أو إعتماديته عليها . وتكشف البيانات أن الجانب الأكبر من المبحوثين يستخدم عدة التليفون " بقرص " ويوضح الجدول رقم (٢) هذه الحقيقة :-

جدول رقم (٢)
(نوع عدة التليفون المستخدمة فى بيوت القرويين)

نوع العدة	العدد	٪
تليفون رقمى	٣٦	٢٠
تليفون بقرص	١٤٤	٨٠
تليفون لاسلكى	—	—
أخرى	—	—
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتشير بيانات الجدول ، أن (١٤٤) مبحوثا بنسبة (٪٨٠) من إجمالى المبحوثين يستخدمون عدة تليفون بقرص وهى ذات العدة التى قامت بتركيبها هيئة التليفونات عند إدخال الخدمة إليهم دون إستبدال أو محاولة إستخدام عدة تليفون أكثر تطوراً فى حين لم تتجاوز نسبة إستخدام عدد أخرى بخلاف عدة هيئة التليفونات عن (٪٢٠) وتلاشى وجود أو إستخدام التليفونات اللاسلكى أو أجهزة التسجيل والرد الآلى .... الخ الأمر الذى يشير إلى تواضع درجة الإهتمام أو الحرص على الحصول على أقصى مايمكن أن توفره الخدمة التليفونية من إمكانيات والناجمة على مايبدو من تواضع الحاجة الفعلية إلى هذه الخدمة فى عالم الحياة اليومية للقرويين .

ومع ذلك ، فقد كشف طرح التساؤل المباشر : ياترى الواحد مهم يكون عنده تليفون فى البيت ولامش مهم ؟ عن حرص الجانب الأكبر من المبحوثين على ترديد إستجابة " مهم " ويكشف الجدول رقم (٣) عن هذه الحقيقة :

جدول رقم (٣)

(تصور المبحوثين لأهمية وجود التليفون فى البيت)

التصور	العدد	٪
التليفون مهم	١٧٤	٩٦,٦٧
التليفون غير مهم	٦	٣,٣٣
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتظهر البيانات أن (١٧٤) مبحوثا بنسبة (٩٦,٦٧٪) من إجمالى أفراد عينة البحث يرون أهمية وجود التليفون فى البيت فى حين أن (٣,٣٣٪) فقط منهم لايرون له أهمية تذكر ، ويكشف تعميق الحوار مع المبحوثين ممن أشاروا إلى أهمية وجود التليفون فى البيت ، عن ترديد إستجابات يغلب عليها الطابع النفسى والإجتماعى ، فوجوده فى البيت يجعل الواحد يشعر أنه وسط الناس " : كما أنه أصبح وسيلة عصرية يصعب الإستغناء عنها ، وهو يقرب البعيد ، ويستعان به عند الطوارئ أو المرض أو فى الإطمئنان على الأهل والأصدقاء كما يساعد كبار السن على قضاء مصالحهم ، ويقلل من خروج البنات وفضلا عن ذلك ، فإنه يغنى عن الإتصالات البريدية ويوفر الوقت ويتيح إمكانية محادثة الآخرين فى أى وقت دون حرج ، وهى كلها مبررات تؤكد ماسبق الإشارة إليه حول غلبة الجوانب الإجتماعية على الجوانب المادية أو الإقتصادية أو الأمنية فى تصور القرويين للأشياء التى يمكن اللجوء فيها إلى التليفون . وفى المقابل ، أرجع الأفراد الذين أشاروا إلى عدم أهمية التليفون ، ومعظمهم من جماعة الفلاحين مبررات ذلك ، بالقول : " الواحد لما يعوز الثانى بيروحله وخلاص " مما يشير إلى محدودية النشاطات اليومية لهؤلاء الأفراد أو درجة إنفتاحهم عموما على الآخرين .

ولما كان دفع قيمة إدخال الخدمة وإمتلاك التليفون مؤشرا آخر من مؤشرات الكشف عن درجة أهمية التليفون فى حياة الأفراد ، فقد إتجه الحوار للتعرف عن هوية الشخص الذى يمتلك التليفون أو مدون بإسمه ، وقد تلاحظ فى الحوار فى هذا الجانب ، أن الجانب الأكبر ، قد مال إلى ترديد إستجابة " رب الأسرة " ويكشف الجدول رقم (٤) هذه الحقيقة :

جدول رقم (٤)
(هوية الشخص الذى يمتلك التليفون)

هوية الشخص	العدد	٪
- رب الأسرة	١٢٠	٦٦,٦٧
- أحد الأقرباء	٦	٣,٣٣
- أحد أعضاء الأسرة المقيمين بالمنزل	١٨	١٠,٠٠
- أحد أعضاء الأسرة المقيمين خارج المنزل	٣٦	٢٠,٠٠
- أخرى	-	-
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

وتشير البيانات ، أن (١٢٠) مبحوثا بنسبة (٦٦,٦٧٪) من إجمالى أعضاء عينة البحث " أقروا فى الحوار الشفاهى معهم أن التليفون مسجل بإسم " رب الأسرة " فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى أحد أعضاء الأسرة المقيمين فى خارج المنزل أو بالمنزل أو أحد الأقرباء عن (٢٠٪) و(١٠٪) و(٣,٣٣٪) على الترتيب ، وهى بيانات تبدو غير واقعية ، حيث يكشف مراجعة بيانات سجلات حيازة التليفون بالسنترال ، وتعميق الحوار مع المبحوثين ، حول الشخص الفعلى الذى دفع قيمة

إدخال الخدمة أن الجانب الأكبر ممن دفع قيمة تكاليف إدخال الخدمة ، وقد جاء من جانب أحد أعضاء الأسرة المقيمين - أو كان - خارج المنزل سواء بالمحافظات الأخرى (القاهرة أو الأسكندرية فى الأساس) أو العاملين خارج الوطن وربما جاء ذلك بفعل رغبة هؤلاء تسهيل الإتصال بزويهم للإطمئنان عليهم أو لعلها الرغبة فى إنتهاز الفرص للحصول على تليفون رخيص وإمكانية نقله بعد ذلك إلى أماكن أقامتهم الدائمة فى إطار أزمة التليفونات التى كانت مستحكمة خلال فترة الثمانينيات فى القاهرة والأسكندرية أو ربما تكون الرغبة فى إثبات ملكية محل الإقامة وتوفير خدمة للإولاد فى المستقبل وهى كلها بيانات تؤكد تواضع درجة أهمية حيازة التليفون المنزلى لدى العديد من القرويين على خلاف إستجاباتهم اللفظية السابقة حول أهمية هذه الحيازة .

وأيا كان الأمر ، فقد إتجه البحث مباشرة للوقوف على الأسباب الفعلية وراء إدخال التليفون المنزلى . وطرحنا على المبحوثين السؤال المفتوح التالى : قولى بصراحة ، إيه الأسباب إللى جعلتكو تركبوا تليفون فى البيت ؟ وتشير نتائج الحوار فى هذا الجانب عن تعدد هذه الأسباب ، وكان معظمها يسير فى إطار توجهات البيانات السابق عرضهاحول غلبة الجانب الإجتماعى فى تصورالقرويين للتليفون . فمن ناحية جرى تركيب التليفون بفعل وجود " رب الأسرة " أو أحد الأبناء خارج القرية سواء للعمل فى المحافظات الأخرى أو خارج الوطن ، ولها الأولوية المطلقة فى إستجابات الجانب الأكبر من المبحوثين ، ويلى ذلك ، الرغبة فى إكتساب المكانة الإجتماعية ، أو إنتهاز الفرص . وعلى حد قول البعض : " ذى ذى غيرى قلت أركب التليفون وأهو للأولاد ، بصراحة الواحد قال إية يعنى (١٥٠) جنيه ويبقى عندى تليفون ذى مخاليق ربنا "إلى غيرها من الإستجابات التى تشير إلى رغبة فى حيازة

التليفون لا لشيئ سوى التقليد والمحاكاه وإرتفاع مستوى الطموح والرغبة فى الإقتناء التى تسيطر على تصرفات مختلف فئات القرويين فى الحقب الأخيرة .

وبخلاف عوامل الهجرة الداخلية والخارجية ، والرغبة فى إكتساب المكانة الإجتماعية ، أو التقليد والمحاكاة وإنتهاز الفرص ، وردت تبريرات ، محدوده، من جانب بعض جماعة الحرفيين والتجار فى الأساس ، تشير إلى أسباب تعود إلى إنتشار الورش التجارية والحرفيه والأعمال التجارية بالقرية ، والمشغولية وضيق الوقت بفعل العمل بأكثر من مهنة لدى جماعة الموظفين والحاجة الملحة للتليفون للمساعدة فى إنجاز المصالح وتوفير الوقت والجهد لدى هؤلاء الأفراد .

وفى محاولة من جانب البحث لمعاودة التثبت من هذه الحقائق طرحنا على المبحوثين السؤال المفتوح الآتى : طب قولى إيه أهم فائدة أو ميزة من وجود التليفون المنزلى ؟ و هنا ردد المبحوثين إستجابات تؤكد صحة الحقائق السابق عرضها حول دوافع تركيب التليفون المنزلى ويفيد هنا أن نعرض لجانب من هذه الإستجابات : " قرايبنا إللى فى مصر بيكلمونا ويطمئنوا علينا ، الإطمئنان على الأهل والأقارب ، معرفة الأخبار لدى الأقارب والأصحاب ، فى مراجعة الدروس مع الزملاء ، فى الإتصال بأى أحد فى أى وقت ، توفير الوقت ، كل ماحد يجى بقوله عندى تليفون إلى غيرها من الإستجابات التى تشير إلى غلبة التوظيف الإجتماعى للتليفون فى تصور القرويين لإستخدامات هذه الوسيلة الإتصالية ، وهو التوظيف الذى ينصب فى الأساس على تحقيق منافع تمضية الوقت والشعور بالمكانة ، والقرب من الآخرين ومعرفة أحوالهم أو الإطمئنان عليهم قبل أى شئ آخر ، قد يتصل بتوفير الوقت والجهد والمال ، أو المساعدة فى الأوقات الحرجة والطوارئ أو تلافى أثاها السلبية .

ثانيا : مجالات توظيف التليفون بالقرية المصرية :

على الرغم من أن مجالات إستخدام وتوظيف التليفون المنزلى ، ترتبط إلى حد كبير بنظرة الأفراد إلى التليفون وتصورهم لأهميته ودوافع حيازته ، وبالتالى فإن الحديث عن هذه المجالات لن يختلف كثيرا فى إتجاهه العام عن الحقائق السابق عرضها ، إلا أن تعميق الحوار مع المبحوثين فى هذا المجال، يصبح مفيدا ليس فقط فى تاكيد أو نفى المعانى السابقة ، ولكن أيضا فى تشخيص مجالات التوظيف الفعلية وترتيبها ، والوقوف بصفة عامة على حركة وإتجاه تدفق المعلومات عبر شبكة خطوط التليفون بالقرية المصرية .

وقد بدأ الحوار فى هذا الجانب بطرح السؤال الآتى : يا ترى كام مرة فى اليوم تقريبا التليفون بيرن عندكم فى البيت وتلاقى واحد بيتكلم ؟

وذلك فى محاولة مبدئية للتعرف على كثافة تشغيل عدة التليفون والإعتياد على إستخدامها ، ويظهر الجدول رقم (٥) نتائج إستجابات المبحوثين اللفظية علي هذا التساؤل:

جدول رقم (٥)
(المعدل اليومى لرنين التليفون فى بيوت القرويين)

المعدل اليومى	العدد	٪
مرة	١٠	٥,٥٦
مرتان	١٤	٧,٧٨
ثلاث مرات	١٧	٩,٤٤
كثير قوى	١٣٩	٧٧,٢٢
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتشير بيانات الجدول أن الجانب الأكبر من المبحوثين قد حرص على ترديد إستجابة كثير قوى " فقد بلغ عدد تكرارات هذه الإستجابة (١٣٩) تكراراً بنسبة (٧٧,٢٢٪) من إجمالى الأفراد أعضاء عينة البحث فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى مره واحدة أو مرتين أو ثلاث مرات فى اليوم الواحد عن (٥,٥٦٪) و (٧,٧٨٪) و (٩,٤٤٪) على الترتيب .

ومرة أخرى لاينبغى أن تدفعنا نتائج مثل هذه الإستجابات اللفظية إلى القفز لإستخلاص حقائق حول كثافة تشغيل التليفون المنزلى فى بيوت القرويين ، أو شدة الإعتماد عليه فى تحقيق الغايات المختلفة ، فقد كشف الحوار المتعمق مع جماعة المبحوثين ممن رددوا إستجابة كثير قوى " وكذا المناقشات والحوارات المفتوحة والجماعية مع القرويين من مختلف الفئات عن أن معظم تكرارات رنين التليفون إما معاكسات أو أرقام خطأ ، وقد إشتكى قطاع واسع من أرباب الأسر الحائزة للتليفون من المضايقات أو المعاكسات التليفونية ، والحاجة إلى توفير أجهزة ضبط المعاكسات وتزويد السنترال بها ، وحول طبيعة هذه المعاكسات ، أشار البعض إلى رنين التليفون فى الساعات المتأخرة من الليل ، وغلق السماعه عند رفعها ، والسب والقذف مجهول المصدر ، وتقليد الأصوات ، وعمل خدعة أو فصل " على حد تعبير البعض ، والتفوه بالالفاظ الجنسية مع النساء .... الخ " وقد دفع ذلك البعض إلى عدم الرد الفورى على رنين التليفون أو الإنتظار بعد رفع السماعة للتعرف على صوت طالب الرقم ...... الخ

وبصفة عامة نستطيع أن نقرر وبإطمئنان أن حجم الرنين اليومى للتليفون فى بيوت القرويين محدود، وأنه لا يتجاوز لدى أكثر الفئات نشاطاً وتفاعلاً سبع مرات على أكثر تقدير، وأنه قد يمر أياما وأحيانا أسابيع دون جرس تليفونى واحد يسمع بالبيت وبالذات لدى فئات الفلاحين وبدون عمل

وفى محاولة لتحديد هوية الشخص الأكثر إعتياداً على الإتصال وطلب رقم التليفون فى البيت ، طرحنا على المبحوثين السؤال الآتى :

مين فى العادة إللى بيتصل بيكو كثير أو دايما ؟ وتكشف بيانات الجدول رقم (٦) نتائج استجابات المبحوثين على هذا التساؤل :

جدول رقم (٦)
(هوية الشخص الأكثر إعتياداً على الإتصال بالتليفون)

هوية الشخص	العدد	٪
- أحد الأقرباء	١٠٨	٦٠,٠٠
- أحد الأصدقاء أو الزملاء	٦٠	٣٣,٣٣
- أصحاب المصالح والحاجات	١٢	٦,٦٧
- أخرى	-	-
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتشير بيانات الجدول أن أحد الأقرباء ، هو الشخص الأكثر إتصالاً وطلب رقم التليفون بنسبة (٦٠٪) من إجمالى عينة البحث ، ويلى ذلك أحد الأصدقاء أو المعارف أو زملاء العمل أو الدراسة بنسبة (٣٣,٣٣٪) فى حين لم تتجاوز نسبة الإتصال التليفونى الوارد من أصحاب المصالح والحاجات من غير المعارف والأصدقاء (٦,٦٧٪) من إجمالى عينة البحث . الأمر الذى يؤكد مرة أخرى ماسبق الإشارة إليه من ناحية محدودية التوظيف الإقتصادى أو المادى للتليفون ، وغلبة التوظيف الإجتماعى له فى القرية ، فالمكالمات الواردة (٩٣,٣٣٪) تأتى من قبل الأقرباء والمعارف والأصدقاء ، وبالطبع ، للإطمئنان أو الدردشة أو تناقل الأراء والمعلومات حول مجريات الأحداث أو لتحديد موعد تقابل أو مذاكرة الدروس سويا .... الخ

ومعظمها وحول الجهة أو المكان الذى تأتى منه فى العادة أكثر المكالمات التليفونية ، تظهر البيانات أن معظمها وارد من القرية ذاتها ويوضح الجدول رقم (٧) هذه الحقيقة :-

جدول رقم (٧)

(الجهة الأكثر مداومةعلى الإتصال التليفونى)

الجهة الأكثر مداومةعلى الإتصال	العدد	٪
- من نفس القرية	١٤٤	٨٠,٠٠
- من القرية المجاورة	٦	٣,٣٣
- من المركز أو المحافظة	١٨	١٠,٠٠
- من القاهرة (مصر)	١٢	٦,٦٧
- من أخرى داخل الجمهورية	-	-
- من خارج الجمهورية	-	-
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتشير بيانات الجدول أن (١٤٤) مبحوثا بنسبة (٨٠٪) من إجمالى عينة البحث يتحدد مصدر أكثر المكالمات التليفونية الواردة إليه من داخل القرية . ويلى ذلك وبفارق كبير المكالمات الواردة من المركز أو المحافظة التى تتبعها القرية بنسبة (١٠٪) ثم من القاهرة بنسبة (٦,٦٧٪) فى حين لم تتجاوز نسبة ورود المكالمات التليفونية من القرى المجاورة (٣,٣٣٪) فقط من إجمالى عينة البحث ، وتلاشى تماما الإشارة إلى مناطق أخرى داخل أو خارج الجمهورية ، وهى نتيجة ينبغى أن تفهم فى إطار تركيز التساؤل عن الجهة الأكثر إعتياداً على الإتصال من ناحية ، والإرتفاع النسبى فى نفقات المكالمات الخارجية أو إرتباطها فى معظمها بالإطمئنان وتبادل التهانى أو التعازى فى المناسبات المختلفة من جهة أخرى .

ومرة أخرى ، وفى محاولة لإعادة التثبت كميا من أغراض المكالمات الواردة طرحنا على المبحوثين السؤال المقفل الآتى :

إللى بيتصل بيكم بيبقى عاوز إيه فى العادة ؟ ويكشف الجدول رقم (٨) نتائج إستجابات المبحوثين اللفظية على هذا التساؤل :-

جدول رقم (٨) *

(الهدف أو الغاية من المكالمات التليفونية الواردة)

الهدف أو الغاية	العدد	٪
- الإطمئنان والسؤال عن الأحوال	١٢٦	٦٠,٨٧
- الدردشة وتمضية الوقت	٣٦	١٧,٣٩
- تبادل الرأى والمشورة أو توصيل معلومة	٢٤	١١,٥٩
- قضاء مصلحة	٢١	١٠,١٥
إجمالى	**٢٠٧**	**١٠٠٪**

(*) يزيد عدد مفردات هذا الجدول عن العدد الفعلى لإعضاء عينة البحث لأن المبحوث الواحد كان يتاح له إختيار أكثر من متغير.

وتشير بيانات الجدول ، أن الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٦٠,٨٧٪) حدد أغراض المكالمات الواردة فى الإطمئنان والسؤال عن الظروف والأحوال ، وهى نتيجة تسير فى ذات إتجاه البيانات السابق عرضها آنفا حول الشخص أو الجهة الأكثر مداومة على الإتصال ، وكذا البيانات الخاصة بتصور الأفراد أعضاء عينة البحث لأهمية التليفون ودوافع حيازتة ، ويلى ذلك وفى مرتبة تالية ، وإن كانت بفارق كبير (١٧,٣٩٪) المكالمات التى تستهدف الدردشة والقيل والقال وتمضية الوقت ، ثم المكالمات التى تستهدف الحصول على رأى أو مشورة أو توصيل معلومة معينة بنسبة (١١,٥٩٪) ، ولم تتجاوز نسبة المكالمات التى تستهدف قضاء مصلحة كتحديد موعد أو الحصول على موافقة أو إتفاق حول شئ معين (١٠,١٥٪) من إجمالى الإستجابات البالغ عددها (٢٠٧) إستجابه .

ولمزيد من التأكيد والتحديد ، إتجه الحوار للتعرف على هوية وسبب أخر مكالمة تليفونية تلقاها المبحوثين . وتحددت صيغة السؤال على النحو التالى :- أخر مكالمة تليفونية تلقيتها كانت من مين وعلشان إيه؟

ومرة أخرى لا تخرج نتائج الحوار فى هذا الجانب عن البيانات السابق عرضها ، حيث لا تخرج الإستجابات حول هوية الشخص عن الأقرباء ولها الأولوية المطلقة فى إستجابات الغالبية العظمى من المبحوثين وبلا فروق ، ويلى ذلك الأصدقاء ثم الزملاء ، ثم عمدة البلد ، وأخيرا من تاجر . كما حدد المبحوثون إستجاباتهم حول هدف أخر مكالمة تليفونيه تلقوها فى الإطمئنان وقد وردت هذه الإستجابات لدى (٥٥٪) من إجمالى المبحوثين ويلى ذلك ترديد إستجابه فى الدردشة ، وتبادل المشورة ، وقضاء مصلحة ، وتبليغ رسالة لشخص آخر ليس لديه تليفون ، فضلا عن إستجابات أخرى متفرقة من قبيل قضاء واجب ، وشكوى من إهمال عمال الطرق ، ومعرفة مكان صلاة الجمعة ، ونمرة خطأ ، ولظروف عائلية ، ولتحديد موعد بتكرارات محدودة لهذه الإستجابات الأمر الذى يؤكد بيانات الجدول رقم (٦) ورقم (٨) السابق الأشارة إليهما حول هوية الشخص الأكثر إعتياداً على الإتصال بالتليفون ، والهدف من المكالمات التليفونية الواردة بصفة عامة .

وإذا تجاوزنا المكالمات الواردة إلى المكالمات الصادرة ، وحيث يقوم الفرد ذاته ببدء الفعل الإتصالى وإستخدام التليفون ، كان من المفيد أن يتجه الحوار مع المبحوثين للتعرف على عضو الأسرة الأكثر إستخداما للتليفون المنزلى وبغية التحديد ، طرحنا على المبحوثين المتغيرات التالية : من الزوجة من الزوج ، أحد الأبناء ، أخد الأقرباء ، ويوضح الجدول رقم (٩) نتائج الرصد الكمى لإستجابات المبحوثين حول هذا التساؤل :-

جدول رقم (٩)

(عضو الأسرة الأكثر إستخداما للتليفون)

عضو الأسرة	العدد	٪
- الزوجة	١٢	٦,٦٧
- الزوج	٧٨	٤٣,٣٣
- احد الابناء	٩٠	٥٠,٠٠
- احد الاقرباء	-	-
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

وتشير بيانات الجدول ، أن أحد الأصدقاء ، وبالذات ممن هو فى المرحلة الثانوية فأعلى هو الأكثر إستخداما للتليفون بنسبة (٥٠٪) من إجمالى الأفرادأضاء عينة البحث .

فمن ناحية هو الأكثر تعليما وبالتالى الأكثر قدرة على الحوار وإدارة قرص التليفون ، ومن ناحية أخرى ، هو الأكثر تمثيلا للأسرة وإحتكاكا أو تفاعلا بالآخرين من الأصدقاء وزملاء الدراسة الأمر الذى يشير إلى الإستخدام المتزايد للتليفون المنزلى بالقرية المصرية ، مع تعود أو إعتماد الأجيال الجديدة الصاعدة عليه فى التفاعل مع الآخرين ويلى ذلك الزوج بنسبة (٤٣,٣٣٪) فهو " رب الأسرة " وحيث تتزايد واجباته وإرتباطاته بالآخرين .

وفى المرتبة الثالثة ، وعلى خلاف التوقع ، تأتى الزوجة بنسبة (٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين ، وهو أمر يمكن فهمه مرحليا فى إطار إرتفاع نسبة الأمية بين الأمهات القرويات وبالتالى محدودية القدرة على قراءة أرقام التليفونات أو إدارة

قرص التليفون ، فضلا عن محدودية علاقاتهن بالآخرين ممن يستدعى الأمر الإتصال بهم وتفضيل النساء بصفة عامة للدردشة والهمس فى الأذن مباشرة عن كتابة المراسلات أو الحوار بالتليفون . ونتصور ، أن هذا التفسير - وإن كان مقبولاً فى الوقت الراهن ، فإنه يسير فى القرية المصرية فى إتجاة التغيير ، حيث يتزايد إقبال الإناث على التعليم والعمل فى المواقع المختلفة ، كما تتزايد درجة مساهمتهن فى تدبير شئون الأسرة الداخلية والخارجية مع غياب الأزواج سواء للعمل بالخارج أو فى العمل فى أكثر من مهنة ، وهى تغيرات من شأنها زيادة معدلات إستخدام القرويات للتليفون .

وفى محاولة من جانب البحث لتلمس الإمكانيات المتوفرة لدى الفرد لإستخدام التليفون فى طلب الآخرين ، طرحنا على المبحوثين السؤال الآتى : إزاى بتعرف بتعرفى أرقام تليفونات المشتركين داخل القرية ؟ ويوضح الجدول رقم (١٠) نتائج الحوار فى هذا الجانب :

جدول رقم (١٠)

(كيفية معرفة المبحوث أرقام المشتركين داخل القرية)

كيفية المعرفة	العدد	٪
- مسجل عندى بعض الأرقام	٦	٣,٣٣
- مسجل كل أرقام المشتركين داخل القرية	١٤٤	٨٠,٠٠
- بسأل عن رقم التليفون وأطلبه	٢٤	١٣,٣٤
- أخرى	٦	٣,٣٣
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتكشف بيانات الجدول الحرص البالغ من جانب الغالبية العظمى من القرويين (٨٠٪) على تسجيل أرقام تليفونات المشتركين بالقرية لديهم ويلى ذلك وبفارق كبير (١٣,٣٤٪) ليس لديهم أرقام هذه التليفونات وحيث يتجة الفرد للحصول على رقم التليفون المشترك المرغوب من السنترال وطلبه إذا لزم الأمر . ثم هؤلاء الأفراد الذين يدونون بعض أرقام التليفونات المهمة بالنسبة لهم وغالبيتهم من ذوى المعارف والأصدقاء ثم فئة أخرى والتى تلاحظ أن معظمهم من جماعة الأميين الذين لا يقدرون على قراءة الأرقام أو إدارة قرص التليفون ، ودعوة الآخرين للقيام بذلك نيابة عنهم بنسبة (٣,٣٣٪) لكل منهما .

وتكشف بيانات الملاحظة والحوار المتعمق فى هذا الجانب عن تفاوت واضح فى مسلك الجماعات المحلية المختلفة فى المعرفة بأرقام تليفونات المشتركين داخل القرية ، حيث تلاحظ ، أن جماعة الموظفين والمدرسين والتجار بالقرية تدون كل أرقام تليفونات المشتركين فى كراسة خاصة يضعونها بجوار عدة التليفون ، فى حين نجد أن بقية الفئات المهنية الأخرى وبالذات جماعة الفلاحين ، ينحصر لديها المعرفة بأرقام تليفونات المشتركين داخل القرية ، ويقتصر الأمر لديها على تسجيل أرقام عدد من التليفونات المحدودة ، أو السؤال عن رقم التليفون المرغوب عند الضرورة كما أشرنا آنفا ، الأمر الذى يشير إلى تأثير الفروق المهنية والتعليمية فى كثافة إستخدام الفرد للتليفون فى التفاعل مع الآخرين داخل القرية .

وبصرف النظر عن حجم أو طريقة معرفة الفرد بأرقام تليفونات المشتركين

داخل القرية ، وسواء أكانت هذه المعرفة شفاهية أو تسجيلية ، فقد كان من المفيد ، الكشف بالتحديد عن مدى حيازة المبحوث لأرقام تليفونات المؤسسات والجهات المختلفة داخل القرية كمؤشر مهم لكثافة أو قدرة الفرد على إستخدام التليفون فى الإتصال بها لقضاء المصالح أو الحاجات المختلفة معها ومن ثم ، فقد طرحنا على المبحوثين السؤال الأتى :

ياترى عندك أرقام المؤسسات والجهات إللى حقولك عليها وهى :

الجمعية التعاونية الزراعية ، المدرسة ، المستشفى أو العيادة الطبية ، الوحدة البيطرية ، بنك القرية ، أو التسليف ، الوحدة المحلية ، محلات البقالة ، نقطة البوليس ، دوار العمدة ، الصيدلية ؟ وعلى المبحوث أن يحدد بنعم أو لا مدى حيازته أو معرفته رقم تليفون كل جهة من هذه لجهات .

وتكشف بيانات الجدول رقم (١١) عن نتائج إستجابات المبحوثين على هذا التسائل :

جدول رقم (١١)

(مدى معرفة المبحوث بأرقام الجهات والمؤسسات داخل القرية)

الجهة / المعرفة	الجمعية التعاونية الزراعية		المدرسة		المستشفى أو العيادة		الوحدة البيطرية		بنك التسليف أو القرية		الوحدة المحلية		محلات البقالة		نقطة البوليس		دوار العمدة		الصيدلية	
	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪
يعرف	١٢٦	٧٠	١٢	٦,٦٧	١٢٠	٦٦,٦٧	١٨	١٠	٦٠	٣٣,٣٣	٦٦	٣٦,٦٧	٧٢	٤٠	١٨	١٠	٨٤	٤٦,٦٧	٥٤	٣٠
لايعرف	٥٤	٣٠	١٦٨	٩٣,٣٣	٦٧٠	٣٣,٣٣	١٦٢	٩٠	١٢٠	٦٦,٦٧	١١٤	٦٣,٣٣	١٠٨	٦٠	١٦٢	٩٠	٩٦	٥٣,٣٣	١٢٦	٧٠
الإجمالى	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠	١٨٠	٪١٠٠

وتكشف بيانات الجدول بجلاء محدودية إستخدام القرويين للتليفون فى الإتصال بالجهات والمؤسسات المختلفة داخل القرية ، بإستثناء الجمعية التعاونية الزراعية ، وعيادات الأطباء ، فقد ذكر (١٢٦) مبحوثا بنسبة (٧٠٪) من إجمالى عينة البحث أن لديهم تليفون الجمعية التعاونية الزراعية ، فى حين لم يتجاوز نسبة من لا تتوافر لديه رقم هذا التليفون (٣٠) فقط معظمهم من غير الحائزين أو المتعاملين مع الجمعية ، وبالنسبة للمستشفى أو العيادات الطبية ، وحيث تتزايد كثافة إستخدام التليفون فى تحديد موعد أو السؤال عن تعاطى دواء معين أو إستدعاء الطبيب فى الحالات الحرجة ترتفع نسبة المعرفة برقم تليفون هذه الجهة لتصل (٦٦,٦٧ ٪) من إجمالى عينة البحث . فى حين لا تتجاوز نسبة عدم المعرفة أو الحيازة (٣٣,٣٣٪) من إجمالى الأفراد أعضاء عينة البحث .

وفى المقابل نجد أن عدم معرفة المبحوثين بأرقام تليفونات : المدرسة ، الوحدة البيطرية ، بنك القرية أو التسليف ، ، الوحدة المحلية . محلات البقالة ، الصيدلية تصل الى (٩٣,٣٣٪) و(٩٠٪) و(٦٦,٦٧٪) و(٦٣٪) و(٦٠٪) و(٧٠٪) عل الترتيب لكل منها . وفى حين ترتفع نسبيا معرفة القرويين بأرقام تليفون العمدة إلى (٤٦,٦٧٪) فى مقابل (٥٣,٣٣٪) لايعرفونه ، نجد أن نسبة عدم معرفة أرقام تليفون الشرطة أو النجدة يصل إلى (٩٠٪) مقابل (١٠٪) فقط تتوفر لديهم مثل هذه المعرفة وهى كلها بيانات تشير إلى تفضيل الجانب الأكبر من المبحوثين ممن لهم مصالح . أو إحتياجات مع المدرسة أو الوحدة البيطرية أو بنك القرية ، أو الوحدة المحلية أو نقطة البوليس أو محلات البقالة والصيدلية ، الإنتقال إليها والتعامل معها مباشرة دون حاجة إلى وسيط (التليفون) وربما يأتى ذلك ، بسبب القرب المكانى ، أو عدم الإعتياد أو كفاية إستخدام التليفون لإنجاز المصالح بها ، وحيث يؤدى التواجد المباشر بمواقعها إلى المزيد من الإطمئنان فى التعامل والتأكد من دقة المعلومات ، وعدم المراوغة من جانب الموظفين أو العاملين بهذه الجهات .كما تؤكد هذه البيانات

صحة الحقائق السابق عرضها حول تصور القرويين للمجالات المختلفة التى يمكن إستخدام التليفون فيها ، حيث يتركز الإستخدام فى الإطمئنان عن الأقارب والأصدقاء والزملاء وإستدعاء الطبيب عند الضرورة .

ولما كانت هيئة التليفونات تعطى مكالمات داخلية مجانية للمشتركين تصل إلى (١٥٠٠) مكالمة تقريبا فى العام ومازاد على ذلك يدفع عنه مقابل ، فقد كان من المفيد الوقوف على كثافة إستخدام التليفون فى التفاعل الإجتماعى ، قياسا على مقدار ما يدفعه المشترك من زيادة عن قيمة الإشتراك السنوى . ولتحقيق ذلك ، طرحنا على المبحوثين صيغة السؤال الآتى :

فى العادة ، بتدفعوا مكالمات داخلية زيادة عن قيمة الإشتراك ولا مبتدفعوش زيادة ؟ وتكشف إستجابات المبحوثين عن عدم وجود أيه مكالمات داخلية زيادة تستحق دفع مقابل عنها بخلاف قيمة الإشتراك السنوى المعتاد لدى الغالبية العظمى من أعضاء عينة البحث . ويوضح الجدول رقم (١٢) هذه الحقيقة :

جدول رقم (١٢)

(مدى وجود زيادة فى المكالمات الداخلية لتليفونات المبحوثين)

مدى وجود زيادة فى المكالمات الداخلية	العدد	٪
توجد زيادة فى المكالمات الداخلية	١٨	١٠٪
لا توجد زيادة بخلاف المكالمات الداخلية المجانية	١٦٢	٩٠٪
إجمالى	**١٨٠**	**١٠٠٪**

وتشير بيانات الجدول أن (١٦٢) مبحوثا بنسبة (٩٠٪) من إجمالى عينة البحث لا توجد عندها مكالمات داخلية زيادة تستحق أن يدفع عنها مقابل وبالتالى يقتصر تسديدها لفاتورة التليفون على قيمة الإشتراك السنوى والمكالمات المجانية التى يتيحها هذا الإشتراك ، فى حين لم يتجاوز عدد الأفراد الذين يدفعون مكالمات زيادة وبالتالى يتزايد لديهم كثافة إستخدام التليفون فى الإتصالات الخارجية (١٨) مبحوثا بنسبة (١٠٪) فقط من إجمالى أعضاء عينة البحث البالغ عددها (١٨٠) مبحوثا الأمر الذى يشير إلى محدودية الإعتماد على التليفون المنزلى فى الإتصالات الداخلية رغم أن غالبية الإتصالات التليفونية للمشتركين تتم داخل القرية على النحو السابق الإشارة إليه .

وعلى نفس المنوال ، أقر غالبية المبحوثين فى الحوار معهم حول قيمة المكالمات التى يقومون بدفعها مقابل إتصالاتهم الخارجية ، أنهم يدفعون مبالغ نقدية إما بسيطة أو لا يدفعون على الإطلاق . ويوضح الجدول رقم (١٣) هذه الحقيقة :

جدول رقم (١٣)
(مقدار المكالمات الخارجية التى يدفعها القرويون)

مقدار المكالمات الخارجية	العدد	٪
- بندفع مكالمات خارجية كبيرة	١٨	٪١٠,٠٠
- بندفع مكالمات خارجية بسيطة	١٣٢	٧٣,٣٣
- لاندفع مكالمات خارجية	٣٠	١٦,٦٧
إجمالى	١٨٠	٪١٠٠

وتوضح بيانات الجدول أن الغالبية العظمى المبحوثين بنسبة (٩٠٪) من إجمالى عينة البحث ، تدفع مكالمات خارجية بسيطة أو لا تدفع على الأطلاق حيث أن غالبية المكالمات الخارجية غالبا ما تأتى من أقربائهم أو ومعارفهم المقيمين بالمحافظات الأخرى أو بالخارج ، وأن إقبالهم على الإتصال الخارجى بهم محدودة للغاية فى الواقع الفعلى ولا يتجاوز فى أفضل الأحوال المناسبات أو الضرورة الملحة ، فى حين لا تتجاوز نسبة من أقر من أعضاء عينة البحث أنه يدفع مكالمات خارجية كبيرة (١٠٪) فقط من إجمالى العينة .

وقد واجه الحوار ، حول فصول السنة التى يكثر خلالها الأفراد بالقرية من إستخدام التليفون ، بنوع من اللامبالاه ، او القدرة على تحديد فصول معينة ، وعلى عكس ما هو معروف عن كثرة إستخدام التليفون فى وقت الشتاء ، حيث لا تتيح العوامل الجوية الفرصة أحيانا للإنتقال والتحرك وبالذات فى المناطق الريفية ،

نجد ان نسبة من أشار إلى كثرة إستخدام التليفون خلال فصل الشتاء لم تتجاوز (٢٠٪) من إجمالى الأفراد أعضاء عينة البحث . ويوضح الجدول رقم (١٤) هذه الحقيقة :

جدول رقم (١٤)
(أكثر فصول السنة إستخداما للتليفون)

فصول السنة	العدد	٪
- الصيف	٥٤	
- الشتاء	٣٦	
- الربيع	-	
- الخريف	-	
- المناسبات والأعياد	٩٠	
إجمالى	**١٨٠**	**١٠٠٪**

وتشير بيانات الجدول أن نصف عدد المبحوثين (٩٠) مبحوثا بنسبة (٥٠٪) لا يرون أية علاقة بين التباينات فى فصول السنة وبين كثافة إستخدام التليفون ، وأشاروا فى ذلك أن، الأمر لا يرتبط بتوقيت فصل معين من فصول العام (الصيف ، أو الشتاء ، أو الربيع ، أو الخريف) وإنما يرتبط ، وفى المقام الأول بالمناسبات والأعياد ، وهذا أمر ينسجم مع الحقائق المشار إليها آنفاحول كثافة إستخدام التليفون فى الإتصال بالأهل والأقرباء والأصدقاء بغية الإطمئنان أو التهانى أو التعازى ، ولم تتجاوز نسبة من أشار إلى الزيادة النسبية لإستخدام التليفون خلال فصل الصيف أو الشتاء (٣٠٪) و (٢٠٪) على الترتيب لكل منهما ، وتدفعنا هذه البيانات مع بيانات الملاحظة والحوارات المفتوحة مع الأفراد بقرية البحث ، أن نقرر بصفة عامة ، أن معدل إستخدام التليفون خلال فصول السنة المختلفة بالقرية هو واحد تقريبا ، مع زيادة نسبية ملحوظة لهذا الإستخدام فى الأعياد والمناسبات المختلفة وفى أيام الجمع والعطلات بالمقارنة ببقية الأيام ، وعلى مستوى ساعات اليوم يكثر إستخدام التليفون فى الإتصال فى الفترة المسائية لدى جميع الفئات ، وحيث يفرغ الأفراد من أعمالهم بالمقارنة بالفترة الصباحية ، وذلك بإستثناء جماعة التجار الذين قد يتطلب عملهم إستخدام التليفون على مدار اليوم وطبقا لمقتضيات الحال لدى هذه الجماعة المهنية .

وفى محاولة من جانب البحث للتعرف على مدى إنتشار ظاهرة تعدد مستخدمى التليفون المنزلى ليتجاوز جماعة الحائزين للتليفون بالقرية إلى غيرهم من غير الحائزين طرحنا على المبحوثين السؤال الآتى :

لو فيه حد جاء وطلب يستخدم تليفونك بتوافق والامبتوافقش ؟ ويوضح الجدول رقم (١٥) نتائج إستجابات المبحوثين على هذا التساؤل :

جدول رقم (١٥)

مدى القبول	العدد	٪
- يوافق	١٤٤	٨٠,٠٠
- لايوافق	٦	٣,٣٣
- أخرى	٣٠	١٦,٦٧
إجمالى	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتوضح بيات الجدول إن الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة (٨٠٪) عبروا عن موافقتهم على اتاحة التليفون لكى يستخدمه الأخرون عند طلبهم ذلك ، فى حين لم تتجاوز نسبة من عبر عن عدم موافقتة على ذلك (٣,٣٣٪) فقط وبإعتبار أن إستخدام التليفون هو إستخدام خاص وأن من لا يتوافر عنده تليفون يمكن الإتصال من كابينة التليفون أو السنترال . ومع ذلك ، فقد كشف الحوار المتعمق مع جماعة المبحوثين ممن عبروا عن موافقتهم على طلب الغير إستخدام تليفونهم أو أيدوا إستجابات أخرى قريبة من ذلك ، أنهم ربطوا هذا الموافقة بعدة شروط تجعلنا فى الواقع نقرر أن تعدد إستخدام التليفون المنزلى ليتجاوز الحائزين ، يبدو محدوداً للغاية فى القرية المصرية . وقد تحددت هذه الشروط فى معرفة طالب إستخدام التليفون شخصيا ، أو كان من ذوى القربى ، أو كان هناك حالة ضرورة قصوى ، واخيراً إذا كانت المكالمة داخلية فقط . وهكذا .

وأيا كان الأمر ، فقد أقر الجانب الأكبر من المبحوثين (٦٢,٦٪) فى الحوار معهم حول معدل حدوث طلب الغير إستخدام تليفونهم أن ذلك بسيط أو نادر الحدوث ، وكان هناك نسبة تصل إلى (٦,٩٠٪) ، أشارت إلى عدم حدوث طلب الغير إستخدام تليفونهم ، ومع ذلك فإذا حدث ، فإن الأمر يترك للظروف وطبيعة كل حاله .

وفى مقابل ذلك ، أشار (٥٤) مبحوثا بنسبة (٣١,٠٤٪) إلى أن ذلك يحدث كثيرا لديهم ، وربما جاء ذلك من قبيل الرغبة فى الظهور بمظهر الكرم والشهامة فى الحوار معنا فى هذه الناحية ، فى حين أن الشروط المشار إليها آنفا فى ذلك ، تعد هى الفيصل من الناحية الواقعية فى إتاحة القروى تليفونه للآخرين .

ومرة أخرى ، وفى محاولة من جانب البحث لإعادة التثبيت من حقيقة الاشياء التى إعتاد القرويون إستخدام التليفون فيها ، وذلك قياسا على تصور الأفراد لمسلك الآخرين فى ذلك ، وليس مسلك المبحوث الشخصى ، كما فعلنا آنفا طرحنا على المبحوثين السؤال المفتوح الآتى :

قولى إيه الأشياء إللى الناس هنا فى البلد بتستخدم التليفون فيها فى العادة ؟

ويفيد أن نعرض كيفيا لإستجابات المبحوثين وتحديدهم للأشياء التى إعتاد الأفراد إستخدام التليفون فيها فى البلد : " فى الإطمئنان ، فى التحية والسلام ، فى الدردشة ، معظم الناس تستخدم التليفون فى الرغى ، والشباب والفتيات ماسكين التليفون وهاتك يا رغى بدل الخروج ، فى طلب الدكتور لواحد عيان ، قضاء المصالح والحاجات ، معرفش ، كل واحد بيستخدم التليفون بالطريقة التى تريحه ، لا أعتقد أننا ممكن نستخدم التليفون فى أى شئ فى البلد ، الإتصال بالأقارب بالخارج ، الإتصال مع بعض فى المناسبات "

والمدقق فى هذه الإستجابات ، يجد أنها لاتخرج عن نطاق الإطمئنان والسؤال عن الأقارب والأصدقاء والرغى والدردشة وطلب الدكتور وهى تقريبا الإستجابات ذاتها السابق الإشارة إليها حول الإستخدام الشخصى للتليفون ، الأمر الذى يضفى المزيد من الإطمئنان على الحقائق السابق عرضها ، حول الإستخدامات الفعلية للتليفون فى القرية المصرية .

وعلى الرغم من وضوح أو غلبة الإستخدام الإجتماعى للتليفون على النحو

السابق ، ولما كان هناك بعض الإستجابات هنا وهناك تشير إلى إستخدام التليفون فى قضاء المصالح والطلبات ، وخشية ، أن يكون هناك بعض الإستخدمات لايستطيع المبحوث - لأسباب مختلفة - بلورتها فى الحوار معنا ، إتجه البحث لتعميق الحوار فى هذا الجانب ، بطرح السؤال الأتى : أنت متعود تسأل أو تستعلم عن شيئ بالتليفون ؟

وتكشف بيانات الجدول رقم (١٦) عن نتائج إستجابات المبحوثين اللفظية على هذا التساؤل :

جدول رقم (١٦)

(درجة تعود المبحوث إستخدام التليفون فى السؤال عن شيئ)

درجة التعود	العدد	٪
متعود	١٢٠	٦٦,٦٧
غير متعود	٥٤	٣٠,٥٠
أخرى	٦	٣,٣٣
إجمالى	**١٨٠**	**١٠٠٪**

وتشير بيانات الجدول أن (١٢٠) مبحوثا بنسبة(٦٦,٦٧٪) ذكروا أنهم معتادون إستخدام التليفون فى الإستعلام عن أشياء مختلفة وربط (٣,٣٣٪) منهم ذلك ، بعد المكان فى حين أشار (٥٤) مبحوثا بنسبة (٣٠٪) فقط إلى أنهم لم يتعودوا إستخدام التليفون فى ذلك .

وحول طبيعةالأشياء التى يستخدم التليفون فى الإستعلام عنها ، أشار بعض المبحوثون الذين أقروا فى الحوار معهم إعتيادهم على إستخدام التليفون فى السؤال عن الأشياء إلى موعد مع زميل ، أو حاجة فى الجمعية الزراعية ،أو معلومة عن الدراسة ، أو نوع أدوية عند الدكتور ، أو متابعة التلاميذ مع أولياء الأمور ، والسؤال عن وجود شخص ، حجز كشف لمريض ، السؤال عن توافر صنف بقالة أو أسمنت أو كيماوى ، مواعيد حضور الأقرباء فى حين التزم البعض الآخر – وهو الغالب – الصمت فى الأشارة الى الأشياء التى ذكر إنه يستخدم التليفون فى السؤال عنها . بما يشير إلى عدم دقة إستجاباتهم السابقة حول إعتيادهم إستخدام التليفون فى الأستعلام عن الأشياء والتى نرى أنها لا تخرج فى الغالب الأعم عن علاقات إجتماعية – كما سبق وأشرنا – مثل السؤال عن وجود شخص معين أو تحديد موعد تقابل وهكذا ....

ومع ذلك ، وخشية من ضعف قدرة بعض المبحوثين على الحوار أو التحديد أو النظر للأشياء على أنها مسائل شخصية لايجوز إحاطة الغير وبالذات الغرباء بها لجأنا مرة أخرى للتحديد وإغلاق الأسئلة . وطرحنا على المبحوثين السؤال الآتى :-

حقولك مجموعة من المجالات وتقول قد إيه بتستخدم تليفونك فى الحصول على نصيحة أو إستشارة فيها ؟ وقمنا بتحديد عدة مجالات منها : الطب ، والزراعة ، والتعليم ، والأجهزة الإدارية بالقرية ، والقانون والعلاقات والروابط الإجتماعية : ولمزيد من التحديد والدقة فى الإستجابات كان على المبحوث أن يحدد إستخدام للتليفون فى كل مجال من هذه المجالات هل هو كثير أم بسيط أم نادرا أو لايستخدم التليفون فيها على الإطلاق .

ويوضح الجدول رقم (١٧) نتائج هذه العملية :

جدول رقم (١٧)

(حجم إستخدام القرويين للتليفون فى الحصول على نصيحة أو إستشارة فى المجالات المختلفة)

حجم الإستخدام / المجـــال	كثيرا		بسيطا		نادراً		لا يوجد		المجموع	
	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪	العدد	٪
الطب	١٢	٦,٦٧	٥٤	٣٠,٠٠	٦	٣,٣٣	١٠٨	٦٠,٠٠	١٨٠	٪١٠٠
الزراعة	١٢	٦,٦٧	١٨	١٠,٠٠	ـــ	ـــ	١٥٠	٨٣,٣٣	١٨٠	٪١٠٠
التعليم	ـــ	ـــ	٢٤	١٣,٣٣	٣٠	١٦,٦٧	١٢٦	٧٠,٠٠	١٨٠	٪١٠٠
الأجهزة الإدراية	ـــ	ـــ	٦	٣,٣٣	٦	٣,٣٣	١٦٨	٩٣,٣٤	١٨٠	٪١٠٠
القانون	ـــ	ـــ	٦	٣,٣٣	٦	٣,٣٣		٩٣,٣٤	١٨٠	٪١٠٠
العلاقات الإجتماعية	٦٠	٣٣,٣٣	١٨	١٠,٠٠	ـــ	ـــ	١٠٢	٥٦,٦٧	١٨٠	٪١٠٠
المجموع	٨٤	٪٧,٧٨	١٢٦	١١,٦٧	٤٨	٤,٤٤	٨٢٢	٧٦,١١	ـــ	ـــ

وتظهر بيانات الجدول بوضوح سيادة مركز إستخدام التليفون فى العلاقات الإجتماعية ، حيث تصل نسبة إشارات المبحوثين إلى إستخدام التليفون فيها كثيرا إلى (٣٣,٣٣٪) فى حين أن هذه النسبة تنخفض إلى (٦,٦٧٪) فقط فى مجال الطب والزراعة ، وتنعدم تماما فى مجال التعليم والأجهزة الإدارية ، والأستشارات القانونية وفى المقابل ترتفع نسبة عدم إستخدام التليفون على الإطلاق فى المجال الطبى والزراعة ، والتعليم والأجهزة الإدارية والقانونية إلى (٦٠٪) و (٨٣,٣٣٪) و (٧٠٪) و (٩٣,٣٤٪) على الترتيب لكل منها . فى حين تنخفض هذه النسبة فى مجال العلاقات الإجتماعية إلى (٥٦,٦٧٪) الأمر الذى يجعلنا نؤكد على حقيقة أن إستخدام القرويين للتليفون فى المجال الطبى والزراعى والتعليمى والإدراى والقانونى يعد متواضعا حتى الآن فى القرية المصرية.

ويؤكد السؤال عن أخر إتصال تليفونى فيه المبحوث تليفونه إستخدام فيه المبحوث تليفونيه كان مع مين وبأية أغراض ، الدور الإجتماعى للتليفون ، حيث لم تخرج الإستجابات عن نطاق إخواتى أو قرابينا أو صديق أو زميل أو مع الموجه التعليمى أو طبيب أو العمل أو مع السنترال ، وتحدد الهدف مرة أخرى فى الإطمئنان والتهنئة والزفاف أو الحج أو الإعتذار عن الحضور أو الخروج معا فى مشوار والقدوم للزيارة إلى غيرها من الأمور التى تؤكد الدور الفاعل للتليفون فى تحقيق التماسك الإجتماعى فى مجتمع القرية .

ولما كان الباحثون ، قد إعتادوا الحديث عن توظيف الإتصالات الهاتفية فى ثلاثة مجالات أساسية هى : الأمن وتشمل (السرقات ، الحريق ، الكوارث) والجوانب المادية والإقتصادية وتشمل (السوق والمبادلات التجارية وإدارة المال)والجوانب الإجتماعية وتشمل (الدردشة ، الإطمئنان ، والتواصل الإجتماعى) فقد كان من المفيد ، طرح سؤال مجالات الإستخدام على المبحوثين بصيغة أخرى لتنحصر فى المجالات الثلاثة هذه ، وتحددت صيغة السؤال على النحو التالى : قولى فى رأيك الناس بتستخدم التليفون إللى فى البيوت هنا فى أنه أكثر من الحاجات إللى حقولك عليها دى : الأمن ، الجوانب الإجتماعية ، الجوانب المادية والإقتصادية ؟ مع حرص على شرح معنى وحدود كل مجال للمبحوث . ويوضح الجدول رقم (١٨) نتائج الحوار مع المبحوثين فى هذا المجال :

جدول رقم (١٨)

(تصور القرويين للمجالات التى يكثر إستخدام التليفون فيها)

تصور المجـــــــال	العدد	٪
- الأمن (السرقات ، الحريق ، الكوارث)	—	—
- الجوانب الإجتماعية (الدردشة ، الإطمئنان ، التواصل الإجتماعى)	١٧٤	٩٦,٦٧
- الجوانب المادية والإقتصادية (السوق ، المبادلات ، إدارة المال)	٦	٣,٣٣
إجمالـــــــى	١٨٠	٪١٠٠

وتشير بيانات الجدول ، أن (١٧٤) مبحوثا بنسبة (٩٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين البالغ عددهم (١٨٠) أكدت فى الحوار معها أن الناس فى القرية تستخدم التليفون أكثر فى الجوانب الإجتماعية المتمثلة فى الدردشة والإطمئنان والتواصل الإجتماعى . الأمر الذى يشير إلى دقة البيانات السابق عرضها فى هذا المجال ، فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى إستخدام التليفون فى الجوانب المادية والإقتصادية (وغالبيتهم من التجار) (٣,٣٣٪) فقط من إجمالى أعضاء عينة البحث وإختفى تماما أيه إشارات إلى إستخدام التليفون فى مجال الأمن كحالات السرقات والحريق والكورات ...الخ وربما جاء ذلك بفعل محدودية تكرار وقوع هذه الأشياء فى القرية أو بفعل صيغة السؤال التى تركز على المجالات التى يكثر إستخدام التليفون فيها فى القرية ، وبالطبع ، ولما كان وقوع حوادث السرقات أو الحريق إو الكوارث نسبيا محدوداً أو على الأقل لا يستدعى إستخدام التليفون فقد كان من المنطقى أن تختفى الإشارات إلى كثرة إستخدام التليفون فى هذا المجال .

وحول إعتياد إستخدام التليفون المنزلى فى إجراء مكالمات خارجية (مسافات طويلة) أشار الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٧٣,٣٣٪) أنهم معتادون على هذا الإستخدام ، فى حين لم تتجاوز نسبة من نفى هذا الإعتبار (٢٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين ، ومع ذلك ، فقد أظهر الرصد الكمى لإستجابات المبحوثين حول الهدف الغالب لإجراء هذه المكالمات الخارجية ، أن (٨١,٨٢٪) منها إرتبط بهدف الإطمئنان والسؤال عن الأقرباء المقيمين بالإماكن البعيدة فى حين لم تتجاوز نسبة إجراء مكالمات خارجية تستهدف قضاء مصالح مادية مثل الحجز عند طبيب أو الإتفاق على بيع أو شراء أو طلب حاجة معينة ..... الخ (١٨,١٨٪) من إجمالى المبحوثين وهى كلها بيانات تسير فى ذات الإتجاه الذى سارت فيه البيانات السابق عرضها حول إستخدامات التليفون فى القرية المصرية .

ثالثا :درجة الإعتماد على التليفون المنزلى وتفضيل إستخدامة :

إتجة الحوار فى هذا المستوى للتعرف على درجة إرتباط القرويين بالتليفون المنزلى أو مدى إعتماديتهم عليه فى الحصول على المعلومات وتداولها وكذا درجة تفضيل إستخدامه أو الوثوق فيه بالمقارنة بالأساليب الإتصالية الأخرى ، وبالذات الإتصال الشخصى ، وتصور القرويين عامة لمكانة التليفون بين وسائل الإتصال مثل التليفزيون والراديو ، والكتاب ، والفيديو والتسجيل ....الخ .

وقد بدأ الحوار فى هذا الجانب ، بمحاولة التعرف على شعور المبحوث فى حالة تعطل التليفون المنزلى لمدة طويلة وجرى طرح السؤال على المبحوثين بالصيغة التالية : لو التليفون إللى عندك فى البيت تعطل مدة طويلة تشعر بحاجة ؟ ويوضح الجدول رقم (١٩) نتائج إستجابات المبحوثين اللفظية على هذا التساؤل :

جدول رقم (١٩)
(مدى شعور المبحوثين عن تعطل التليفون فى البيت)

مدى شعور	العدد	٪
يشعر بحاجة	١٣٢	٧٣,٣٣
لا يشعر بحاجة	٤٨	٢٦,٦٧
إجمالى	**١٨٠**	٪

وتشير بيانات الجدول ، أن الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة (٧٣,٣٣٪) من إجمالى المبحوثين ، أقرت فى الحوار منها أنها تشعر بشيئ معين عند تعطل التليفون بالمنزل لمدة طويلة . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى أن الأمر غير ذى بال ولا يشعرون بشيئ (٢٦,٦٧٪) فقط من إجمالى أعضاء عينة البحث ، ويكشف الحوار المتعمق مع جماعة المبحوثين الذين أقروا بالشعور بحاجة عن تعطل التليفون لمدة طويلة . حول طبيعة هذا الشعور والحاجة عند ترديد إستجابات من قبيل : القلق ، الضيق ، الملل ، ينقصنى شيئ مهم تعودت عليه ، ضياع شيئ ، أشعر كأننى معزول عن العالم ، إن فيه حاجة حصلت وأبقى مشغول على قرايبى إلى غيرها من الإستجابات التى تؤكد الشعور بالنقص والضيق وفقدان شىء تعود الإنسان عليه وهو شعور طبيعى ومنطقى إزاء تعطل عمل شيئ يحوزه الإنسان حتى ولو كان هذا الشىء غير ضرورى وملح بالنسبة له .

ومع ذلك ، فقد وردت إستجابات ، وأن كانت محدودة ، إلا أنها ذات دلاله ، حيث أشار البعض إلى الشعور بالراحة من المعاكسات التليفونية ، ورذالة البعض على حد تعبير أحد المبحوثين ،وهى الشكوى التى بات يعانى منها حائز التليفون فى القرية المصرية وجرى الإشارة إليها فى موضع سابق من هذا العمل .

وبصرف النظر عن طبيعة شعور المبحوثين عند تعطل التليفون فقد إتجه الحوار للتعرف على تصور القرويين لإمكانية التحدث بحرية فى التليفون ، وطرحنا على المبحوثين السؤال الأتى : يا ترى الواحد يمكن أن يتكلم فى التليفون برحته ويقول إللى هو عوزه ولا لأ؟

ويوضح الجدول رقم (٢٠) نتائج الإستجابات حول هذا التساؤل :

جدول رقم (٢٠)

(تصور المبحوثين لإمكانية التحدث فى التليفون بحرية)

التصور	العدد	٪
يتكلم برحته	٣٠	١٦,٦٧
لا يتكلم برحته	١٥٠	٨٣,٣٣
إجمالى	**١٨٠**	**١٠٠٪**

وتشير بيانات الجدول أن الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة (٨٣,٣٣) لديها تصور أن الإنسان لا يستطيع التحدث بحرية (براحته) فى التليفون ، وأن هناك أشياء يصعب ذكرها بالتليفون فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى إمكانية التحدث بحرية (١٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين ، وعلى أساس أنها حورات وأحاديث عادية وروتينية مع الأقرباء والأصدقاء والزملاء لا خشية من ورائها . ويظهر تعميق الحوار والمناقشات المفتوحة مع جماعة المبحوثين الذين أشار وا إلى عدم إمكانية الحديث بحرية فى التليفون العوامل الكامنة وراء ذلك والتى تتراوح بين تصور المبحوثين للحرية على أنها القيل والقال ، والدردشة وتمضية الوقت والساعات الطوال فى الحديث التليفونى التافه وغير الضرورى وأن ذلك يعد فى تصورهم سلوك غير ؟ حضارى وجهل بالإستخدام الأمثل للتليفون ، بالتالى لا ينبغى للفرد أن يتكلم (براحته) ولكن فى المهم والأساسى وبين تصورللحرية على أنها الأمن وأسرار الأسر والعائلات وأشاروا فى ذلك إلى إمكانية التصنت على المكالمات وبالذات الخارجية ، وتداخل الخطوط ، مما يتيح للغير الوقوف على الأسرار وقد لخص البعض ذلك بالقول :" بنشعر إن فيه حد بيسمعنا " وسواء كان عدم الحديث بحرية في التليفون يعود إلى هذا التصور أو ذاك ، فإن سيادة هذا التصور لدى القرويين ، يحد فى النهاية من درجة إعتماديتهم عليه أو الوثوق به فى إنجاز الأشياء المهمة أو الضرورية فى مجرى حياتهم اليومية .

وقد إتجه الحوار بعد ذلك للتعرف على تفضيل إستخدام الفرد للتليفون وبين أسلوب الإتصال المباشر ، وبدأ الحوار فى هذا الجانب بطرح السؤال الآتى " قولى لو تليفونك تعطل وحسيت أنك عاوز تعمل تليفون تتصرف إزاى ؟ وقد أظهرت نتائج الإستجابات حول هذا التساؤل الميل العام للتصرف بالبحث عن طريق أخر للإتصال التليفونى ، وندرة الإستجابات التى تشير إلى تفضيل الإنتقال والإتصال المباشر بالشخص المعنى بالإتصال . ويوضح الجدول رقم (٢١)هذه الحقيقة :

جدول رقم (٢١)
(كيفية التصرف فى حالة تعطل التليفون مع الرغبة الإتصال)

كيفية التصرف فى حالة تعطل التليفون	العدد	٪
أروح أستخدم التليفون العمومى .	٤٢	٣٣,٣٣
أروح أتصل من السنترال .	٣٠	١٦,٦٧
أروح أتصل من عند الجيران أو الأقرباء .	٩٠	٥٠,٠٠
مش ضروري أتصل وأروح بنفسي إليه .	١٨	١٠,٠٠
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

وتشير بيانات الجدول ، أن التصرف بالإتصال من عند الجيران أو الأقرباء أو إستخدام التليفون العمومى أو الإتصال من السنترال ، مما يشير إلى أن تفضيل إستخدام التليفون يصل إلى (٩٠٪) من إجمالى الإستجابات . فى حين لم تتجاوز نسبة من عبر عن عدم أهمية ذلك والإتصال المباشر عوضا عن ذلك (١٠٪) فقط من إجمالى إستجابات أعضاء عينة البحث .

ولما كان إحتمال عدم فهم هدف السؤال السابق من جانب المبحوثين أمرا وارداً ، لما قد يحمله من إيحائية بضرورة عمل تليفون وبالتالى إنصراف ذهن المبحوث للبحث عن مخرج بعمل إتصال تليفونى، فضلا عن عدم تحديد موقع الشخص المرغوب الإتصال به ، فقد عنيى الحوار فى ذلك بالمزيد من التحديد والتخصيص فى تفضيل الإستخدام . وجرى طرح السؤال مرة آخرى بالصيغة التالية :

إذا كنت تريد قضاء مصلحة أو تسأل عن حاجة فى الجمعية الزراعية ، تفضل تقضيها بالتليفون أو تذهب بنفسك أحسن ؟ وهنا إنقلب إتجاه الإستيجابات ، على عكس البيانات السابق عرضها بالجدول رقم (٢١) ، حيث عبر الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٦٦,٦٧٪) من إجمالى أعضاء عينة البحث عن تفضيلهم الذهاب الشخصى للجمعية التعاونية الزراعية للإستعلام أو قضاء مصلحة هناك ، وعلى حد تعبير أحد المبحوثين : " علشان إحنا فى البلد "بمعنى أن المسافة قريبة ، بينما لم تتجاوز نسبة من أشار إلى تفضيل قضاء ذلك بالتليفون (٢٠٪) من إجمالى المبحوثين . وأشار (٢٤) مبحوثا بنسبة (١٣,٣٣٪) إلى إستجابات أخرى من قبيل أنه ليست لديه أى مصلحة أو تعامل مع الجمعية الزراعية أو على حسب أهمية الموضوع ، فإذا كان هاما وملحا أذهب بنفسى وإذا لم يكن كذلك إستخدم التليفون

ولما كان بعد المسافة ، وتكاليف الإتصال أو الجهد المبذول يلعب دوره فى تفضيلات إستخدام الأفراد بين أساليب الإتصال المختلفة . فقد أعدنا طرح السؤال السابق بصورة أخرى تأخذ فى إعتبارها هذا البعد ، وتحددت صيغة السؤال على النحو التالى : إذا كان لك قريب ساكن فى المحافظة أو في مصر . وعاوز تكلمه فى موضع خاص . تفضل تكلمه بالتليفون ولا تروحله بنفسك ؟

ويكشف الجدول رقم (٢٢)عن نتائج إستجابات المبحوثين على هذا التساؤل :

جدول رقم (٢٢)

(التفضيل بين إستخدام التليفون والإنتقال الشخصى للحديث في موضوع خاص مع قريب مقيم بالقاهرة)

نـــوع التفضيـــل	العدد	٪
- يكلمه بالتليفون .	٩٧	٥٣,٨٩
- يروحله بنفسه .	٨٠	٤٤,٤٤
- أخـــرى.	٣	١,٦٧
إجمـــالى	١٨٠	٪١٠٠

وتشير بيانات الجدول ، أن الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٥٣,٨٩٪) تفضل فى مثل هذه الحالة ، وبفعل بعد المسافة وتكاليف الإنتقال . إستخدام التليفون . ومع ذلك ، فقد أشارت نسبة غير قليلة تصل إلى (٤٤,٤٤٪) من إجمالى أعضاء عينة البحث ، أنها مع بعد المسافة وتكاليف الإنتقال ، تفضل الإنتقال الشخصى ومحادثة القريب فيما بينهما من أمور ، وربما جاء ذلك بفعل عدم الموثوقيه فى التليفون فى إنجاز وتخليص الأمور المهمة ، أو عدم الرغبة فى إطلاع الغير على الأسرار تبعا العمق تصور المبحوثين بسهولة التصنت على المكالمات الخارجية على النحو السابق الإشارة إليه وأشار ثلاثه من المبحوثين بنسبة(١,٦٧٪) أن التفضيل يتقرر حسب أهمية الموضوع الخاص.

فاذا تعلق الأمر بالرغبة فى معرفة أسعار بعض السلع فى السوق مثل المفروشات أو الموبيليات أو الأدوات المنزلية .. الخ ، فإن الغالبية العظمى من القرويين لا تفضل إستخدام التليفون ، وإنما تفضل الإنتقال الشخصى إلى السوق والتعرف

على الأسعار بنفسها . ويظهر الجدول رقم (٢٣) إستيجابات المبحوثين اللفظية ردا على تساؤلنا :لو عندك بنت بتجهز لها وعاوز تعرف أسعار بعض المفروشات والموبيليا أوالأدوات المنزلية ، تفضل تعرفها بالتليفون ، ولا تنزل تأخذ جوله بنفسك ؟

جدول رقم (٢٣)
(تفضيل المبحوثين بين معرفة أسعار بعض الإشياء المنزلية بالتليفون والتجول الشخصى فى السوق)

نـــوع التفضـــيل	العدد	٪
يعرفها بالتليفون	٦	٣،٣٣٪
يأخذ جوله بنفسه فى السوق	١٧٤	٩٦،٦٧٪
إجمـــالى	**١٨٠**	**١٠٠٪**

وتشير بيانات الجدول ، أن (١٧٤) مبحوثا بنسبة (٩٦،٦٧٪) تفضل الإنتقال ، الشخصى إلى السوق ومعرفة أسعار الأشياء هناك ، وربما يأتى ذلك بفعل ، أن الإنتقال الشخصى يضيف ميزة أخرى بخلاف معرفة الأسعار ، وهى رؤية الأشياء ومعاينتها أو لعلة عدم توافر أرقام تليفونات هذه المحلات مع هؤلاء المبحوثين ولم تتجاوز نسبة من أشار إلى إستخدام التليفون فى معرفة الأسعار (٣،٣٣٪) فقط من إجمالى المبحوثين . وهى بيانات تشير إلى عدم تعود المبحوثين على إستخدام التليفون فى قضاء العديد من الأغراض الحياتية وبالذات المتعلق منها بالجوانب المادية التجارية .

وفى محاولة من جانب البحث للتعرف على تأثير وجود التليفون على حركة إنتقالات الفرد داخل القرية جرى طرح السؤال الآتى :

لو كان لك قريب أو حد صديق ساكن فى نفس القرية هنا ، وأنت فاضى شوية وحسيت أنك عاوز تتكلم معه ، تفضل تتصل وتتكلم معه بالتليفون ولا تذهب وتقعد معه أحسن ؟ وتظهر بيانات الجدول رقم (٢٤) نتائج إستجابات المبحوثين على هذا التساؤل :

جدول رقم (٢٤)

(تفضيل المبحوثين فى حالة الفراغ بين محادثة الأصدقاء أو الأقرباء داخل القرية تليفونيا وبين الإنتقال الشخصى إليهم)

نوع التفضيل	العدد	٪
يتكلم معه بالتليفون	٣٦	٢٠٪
يذهب ويقعد معه أفضل	١٤٤	٨٠٪
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

وتشير بيانات الجدول ، أن (١٤٤) مبحوثا بنسبة (٨٠٪) تفضل فى والرغبة فى الحوار مع الأخرين من الأقرباء والأصدقاء ، الإنتقال إليهم شخصيا والجلوس معهم . ونعتقد أن سيادة مثل هذا التفضيل على هذا النحو يعود إلى أسباب عدة منها : أن الإنتقال سوف يضيف ميزات أخرى مثل المشاهدة ، وتناول المشروبات سويا ، والتحدث فى موضوعات شتى .كما أن الجهد المبذول فى الإنتقال يعد محدودا بفعل قرب المسافة ، هذا بالإضافة إلى شعور العديد من المبحوثين بالإستخدام السيىء للتليفون فى الرغى والدردشة والمعاكسات .. الخ ورغبتهم الكامنة فى تصحيح هذا المسلك وبالتالى ، كان حرصهم على التاكيد فى الحوار

معنا ضرورة عدم إستخدام التليفون إلا فى الأشياء الملحة . وفى مقابل ذلك عبر (٣٦) مبحوثا بنسبة (٢٠٪) فقط ، ومعظمهم من النساء عن تفضيل إستخدام التليفون فى محادثة الأقرباء والأصدقاء داخل القرية عوضا عن الإنتقال الشخصى إليهم وبالذات إذا كان هؤلاء يقيمون فى الجهة الأخرى من القرية أو فى الأوقات المتأخرة من الليل وهكذا ... وهى بيانات تظهر إستمرارية التأثير المحدود لوجود التليفون على حركة إنتقالات الفرد داخل القرية ، أو الجلسات المشتركة، بفعل القرب المكانى ، وتفضيل الحوار المباشر ، وعدم التعود على إستخدام التليفون أو الإعتماد عليه والوثوق به في التحدث فى الخصوصيات .. الخ وربما كان الإستثناء الوحيد هم جماعة النساء ، وبالذات الفتيات غير الأميات اللاتى يستخدمن التليفون فى الحديث مع الأخرين على الرغم من أن حركة إنتقالاتهن كانت أصلاً محدودة داخل القرية . ومع ذلك يبقى للتليفون وكما أشرنا من قبل ، تسهيل الإتصال والتفاعل الإجتماعى والمتمثل فى الإطمئنان والقيام بواجبات التهانى أو التعازى أو الإبلاغ عن معلومة أو تحديد موعد أو لقاء أو حجز كشف لمريض إلى غيرها من الأمور الحياتية والعادية داخل مجتمع القرية .

وقد كان من المفيد أن ننهى الحوار مع المبحوثين فى هذا الجانب ، بمحاولة التعرف على تفضيل المبحوثين لحيازة التليفون مقارنة بحيازة وسائل الإتصال الأخرى ، وطرحنا على المبحوثين السؤال الأتى :

<u>دلوقتى فيه تلفيزيون ، وفيديو ، ومسجل ، وتليفون ، وكتب الواحد بيحتاج لإيه أكثر من الحاجات دى النهاردة ؟</u> ولمزيد من التحديد طلب من كل مبحوث ذكر أهم ثلاث حاجات بالترتيب بالنسبة له . ويظهر الجدول رقم (٢٥) نتائج ترتيب المبحوثين لوسائل الإتصال المختلفة :

جدول رقم (٢٥)

(ترتيب القرويين لأكثر ثلاث وسائل إتصال تبعا لمدى الحاجة إليها فى حياتهم اليومية)

الترتيب / الوسيلة	الأول	الثانى	الثالث	مجموع الترتيب الأول والثانى
التليفزيون	٤٢	٦٠	٥٦	١٠٢
الراديو	١٨	٣٦	٤٠	٥٤
الفيديو	—	—	—	—
شرائط التسجيل	١٢	١٢	١٦	٢٤
التليفون	٦٠	٣٠	٢٢	٩٠
الكتاب	٤٨	٤٢	٤٦	٩٠

وإذا كان الترتيب الأول والثانى معا يعكسان درجة مرتفعة نسبيا للوسيلة الإتصالية لدى المبحوث ، وأن الترتيب الثالث يعكس أقلها أهمية ، فإن بيانات الجدول تشير إلى أن التليفزيون يأتى فى المرتبة الأولى من حيث ترتيب المبحوثين له كأكثر وسائل الإتصال أهمية بالنسبة لهم ، وعلى أساس أنه لا يزال الوسيلة المناسبة للقرويين لقضاء وقت الفراغ والترفيه والإحاطة بمجريات الأحداث القومية والعالمية ، ويلى ذلك الكتاب والتليفون بمركز متنافس ، فالكتاب أداة للتثقيف والتعليم ، وهى قيمة لا تزال تحتل مركز متميز بين منظومة القيم لدى القرويين . بإعتبار أن التثقيف والتعليم وسيلة للحراك الإجتماعى وإكتساب المكانة والهيبة داخل مجتمع القرية . كما أن التليفون أداة لتيسير التفاعل الإجتماعى مع الأخرين وهو أيضا مطلب له أهميته بالنسبة لهم . وفي مرتبة ثالثة يأتى الراديو ، ثم شرائط التسجيل وإختفى تماما أية أشارت إلى أهمية الفيديو أو الحاجة إليه لدى أعضاء عينة البحث.

وربما يأتى ذلك بفعل الصورة الذهنية غير الإيجابية عن إستخدام الفيديو لدى القرويين . وبصفة عامة نستطيع أن نقرر أن التليفون ، وبصرف النظر عن مجالات إستخدامة أو توظيفه الفعلى فى مجرى الحياة اليومية للقرويين ، يحتل أهمية ومركز متقدم بين وسائل الإتصال الإلكترونية . ومن المتوقع فى ظل التغيرات الحادثة والمتسارعة فى القرية المصرية ، أنه يتدعم هذا المركز ويتزايد الإعتماد عليه فى تحقيق التماسك الإجتماعى وتلبية الإحتياجات الإتصالية المختلفة .

رابعا : مشكلات الخدمة التليفونية الريفية وتصورات التطوير :

ثمة علاقة وثيقة بين مشكلات الخدمة التليفونية ، ودرجة الإعتمادية أو الموثوقية فى هذه الخدمة . ومن هنا ، فإن البيانات فى هذا الجانب لا تعد منفصلة ، بقدر ما تسلط الضوء على البيانات السابق عرضها حول إستخدمات التليفون المنزلى . ونقرر بداية أن الحوار فى هذا الجانب كان متعذرا ، وحيث تزايد بوضوح محاولات التهرب من الإدلاء أو المراوغة ، والميل إلى ترديد الإستجابات العامة غير محددة المعنى من قبيل "كويسة، الله أعلم ، إللى أنت شايفه فى مصلحتك إكتبه .. الخ " ولما كان ذلك قد ظهر فى مرحلة الإختبار الأولى للإستمارة بقرية "جريس " فقد لجأنا لمعالجتة بغلق الأسئلة فى هذا المستوى ، والإعتماد وكذلك على الحلقات النقاشية والحوار المفتوح ، فى رفع بيانات واقعية حول مشكلات الخدمة التليفونية بقرية البحث .

وأيا كان الأمر فقد بدأ الحوار هنا بالتعرف على معدل تعطل التليفون المنزلى من خلال طرح السؤال الأتى : يا ترى تليفونك بيتعطل كثير ولا مش دايما ؟ ويظهر الجدول رقم (٢٦) نتائج إستجابات المبحوثين اللفظية على هذا التساؤل :

جدول رقم (٢٦)
(معدل أعطال تليفونات القرويين)

حجم الأعطال	العدد	٪
بيتعطل كثير	٣٦	٪٢٠
مش دايما	١٤٤	٪٨٠
إجمالي	١٨٠	٪١٠٠

وتظهر بيانات الجدول ،أن (١٤٤) مبحوثا بنسبة (٪٨٠) أشاروا إلى نسبة إلى أن الأعطال فى تليفوناتهم ليست دائمة فى حين أشار (٣٦) مبحوثا بنسبة (٪٢٠) فقط إلى أن التليفون عندهم يتعطل كثيرا . ولما كانت أسباب أعطال التليفون بالقرية عامة فى العادة ، وليست مرتبطة بحالة دون أخرى خصوصا وأن معظم أجهزة التليفون (العدة) بالقرية مازالت حديثة وبحالة جيدة ، فإننا نعتقد أن معدل الإعطال ، يعد مرتفعا نسبيا فى القرية بطريقة تتنافى مع البيانات السابق عرضها بالجدول رقم (٢٦) .

وقد إتجه الحوار للتعرف على الأسباب الأكثر تكرارا فى أعطال التليفون وعلى الرغم من الميل العام لإنكار معرفة السبب (معرفش)، إسال بتوع السنترال) فقد كشفت المناقشات والحوارات الجماعية والمفتوحة عن كثرة إنقطاع الحرارة عن التليفون من السنترال ، والإنقطاع فى الكابلات وبالذات الوصلة الهوائية المكملة لوصلة الكابلات الأرضية وعدم خبرة أو قدرة الفنيين الموجودين على صيانة وتشغيل أجهزة السنترال بالكفاءة المطلوبة وبالتالى كثرة إعطالها . وأخيرا تعمد بعض عمال التليفون بين الحين والأخر تعطيل بعض الخطوط للحصول على "الإكرامية " أو "الدخان " على حد تعبير بعض المبحوثين من مستخدمى الخدمة .

الإنقطاع أثناء المحادثات التليفونية يعد "بسيطا" فى حين أكد (٢٠٪) أنها كثيرة "وأشارت نسبة مماثلة إلى أن الإنقطاع فى المكالمات لايحدث لديهم على الإطلاق . فإذا تجاوزنا الإنقطاع فى المكالمات إلى التداخل فى الخطوط أثناء المكالمات التليفونية ، وسماع حوارات الأخرين ، نجد الميل العام لتاكيد وجود هذا التداخل . ويوضح الجدول رقم (٢٧) هذه الحقيقة :

جدول رقم (٢٧)
(مدى التداخل فى الخطوط أثناء المكالمات التليفونية)

مدى التداخل	العدد	٪
يوجد تداخل	١٣٨	٧٦,٦٧
لا يوجد تداخل	٤٢	٢٣,٣٣
إجمالى	١٨٠	١٠٠٪

وتشير بيانات الجدول أن الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة (٧٦,٦٧٪) . أكدت فى الحوار معها حول مدى التداخل فى الخطوط أثناء المكالمات التليفونية ، وجود مثل هذا التداخل ، وهو وضع يحد ، كما سبق وأشرنا من قدرة القرويين على التحدث بحرية فى التليفون ، خشية إنتقال الخصوصيات أو الأسرار إلى الأخرين بالمصادفة أو عبر هذا التداخل ومن ثم كان تفضيلهم دائما الإنتقال الشخصى والتحدث مع الأقرباء والأهل عوضا عن إستخدام التليفون فى المسائل المهمة أو شديدة الخصوصية . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى عدم وجود التداخل (٢٣,٣٣٪) فقط من إجمالى المبحوثين ، وربما جاء ذلك بفعل محدودية إتصالات هذه الجماعة ، أو لعله الميل العام لديهم لإنكار وجود مشكلات تجنبا للوقوع فى مشكلات مع العاملين بالسنترال .

وأيا كان الأمر فقد كشف تعميق الحوار مع جماعة المبحوثين ممن أقروا بوجود تداخل فى خطوط التليفونية عن حجم حدوث هذا التداخل إلى تأكيد الجانب الأكبر بنسبة (٥٦,٥٢٪) أنه "كثير" فى حين أشارت نسبة تصل إلى (٤٣,٤٨٪) أنه "بسيط" وبصفة عامة ، وبعيدا عن الإستجابات اللفظية والأرقام نستطيع أن نقرر وجود مشكلة تداخل الخطوط الخدمة التليفونية ، وأن ذلك ، يحدث بصورة ملموسة ولافتة للنظر . الأمر الذى يحد كما أشرنا أنفا من درجة الموثوقيه فى الخدمة التليفونية.

ولما كان السنترال الذى تتبعة القرية يعمل بصورة نصف آليه ،وبالتالى لايتيح للمشترك الإتصال التليفونى المباشر بالمحافظات الأخرى ، وإنما يتطلب الأمر طلب السنترال وإعطائه الرقم الخارجى المرغوب ليتولى السنترال بعد ذلك الإتصال بالرقم وتوصيله بالمشترك الطالب . فقد إتجه البحث للتعرف على مدى سهولة أو صعوبة إتمام هذه العملية ، أو قيام السنترال بصفة عامة بمهامه بالطريقة التى تيسر الخدمة للمشتركين وقد بدأ الحوارفى هذا الجانب بطرح السؤال الأتى : تقدر تقولى نمرة السنترال إللى أنت تابع له كام ؟ ويكشف الجدول رقم (٢٨) نتائج إستجابات المبحوثين اللفظية على هذا التساؤل :

جدول رقم (٢٨)

(مدى معرفة المبحوثين نمرة السنترال الذى يتبعونه)

مدى المعرفة	العدد	٪
يعرف الرقم ويذكره	٩٦	٥٣,٣٣
لا يعرف الرقم	٨٤	٤٦,٦٧
إجمالى	١٨٠	٪١٠٠

وتشير بيانات الجدول ، أن أكثر من نصف عدد المبحوثين (٩٦)مبحوثا بنسبة (٥٣,٣٣٪) يتوفر لديها القدرعلى طلب السنترال حيث تعرف الرقم وتحفظه. فى حين أشار (٨٤) مبحوثا بنسبة (٤٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين أنها لا تعرف الرقم ، ومع ذلك ، فقد كشفت بيانات الملاحظه أن غالبيتهم ، وإن كان لا يتذكر الرقم ويحفظه ، فهو مدون لديه فى كراسة التليفون ، وبالتالى إمكانية البحث عن الرقم وطلب السنترال عند الحاجة.

وبصرف النظر عن حفظ أو تدوين رقم السنترال الذى يتبعه المشترك ، فقد كان المفيد توجية الحوار مباشرة للتعرف على مدى تفضيل المبحوث دعوة السنترال لطلب الرقم الخارجى وتوصيله لمنزل المشترك وبين الذهاب الشخصى إلى السنترال وطلب الرقم من هناك . وتحددت صيغة التساؤل على النحو التالى : لما تحب تعمل مكالمة خارجية لمصر مثلا تفضل السنترال يطلبلك النمرة ويوصلك بها ولا تروح وتطلب النمرة من هناك ؟ وكان اللافت للنظر فى إستجابات المبحوثين اللفظية على هذا التساؤل ، هو الميل العام لتفضيل دعوة السنترال لطلب الرقم وتوصيله للبيت ، فقد أشار (١٦٨) مبحوثا بنسبة (٩٣,٣٣٪) أنهم يفضلون ذلك ، ربما بفعل عدم وجود السنترال فى القرية ذاتها وإنما بقرية " زاوية رازين " التى يوجد بها الوحدة المحلية التى تتبعها قرية البحث ، وبالتالى تلافى جهد الإنتقال . وطالما أن غاية المكالمة الخارجية عاديا ولا يتجاوز في الغالب الإطمئنان ، فلا مخاوف فى هذه الحالة من التصنت على المكالمات الخارجية المحولة إلى البيت . وهى المخاوف الكامنة فى تصورات المبحوثين وسبق الإشارة إليها في موضع سابق ، ولم تتجاوز نسبة من أقر بتفضيل الذهاب إلى السنترال وطلب الرقم من هناك – وربما بفعل المخاوف المشار إليها (٦,٦٧٪) فقط من إجمالى أعضاء عينة البحث وبصفة عامة نستطيع أن نقرر أن الجانب الأكبر – من المبحوثين تميل إلى دعوةالسنترال طلب الرقم الخاص وتوصيله إلى البيت فى الأحوال العادية أو عندما تكون المكالمات روتينية ولا

ولا تتجاوز السؤال أو الإطمنان على صحة وأخبار الغير . أما فى حالة أهمية المكالمة أو خصوصياتها ، فإن غالبية المبحوثين تفضل الذهاب الشخصى إلى السنترال وطلب الرقم مباشرة من هناك .

وقد إتجة الحوار بعد ذلك مباشرة للسؤال عن مدى تعاون وجدية العاملين بالسنترال عند طلب المشترك توصيلة برقم خارجى وجرى طرح السؤال بالصيغة التالية : لما بتطلب السنترال وتحب يعاونك بيعاونك ياترى وتلاقى جدية ولا المسألة سايبة وإهمال ؟ ويوضح الجول رقم (٢٩) نتائج إستجابات المبحوثين على هذا التساؤل :

جدول رقم (٢٩)

(رأى المبحوثين فى مدى تعاون وجدية السنترال فى خدمتهم)

الـــــــــرأى	العدد	٪
– فيه جدية وتعاون	١١٤	٦٣,٣٣
– المسألة سايبة وإهمال	٣٠	١٦,٦٧
– أخرى	٣٦	٢٠,٠٠
إجمـــــالى	١٨٠	٪١٠٠

وتشير بيانات الجدول ، أن الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٦٣,٣٣٪) أشار إلى جدية وتعاون العاملين فى السنترال عند دعوتهم المساعدة فى طلب مكالمات خارجية . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى عدم التعاون أو الجدية (١٦,٦٧٪) فقط من إجمالى المبحوثين ومالت نسبة تصل إلى (٢٠٪) إلى ترديد

إستجابات أخرى عامة من قبيل تبع الظروف "وحسب ضمير الموظفين "أو تبع شخصية الرجل إللى قاعد فى السنترال إلى غيرها من الإستجابات العامة وغير محددة الموقف ربما بفعل عدم الرغبة فى الدخول فى مشكلات أو متاعب مع العاملين بالسنترال . والثابت لدينا ، ونطمئن إليه ، هو سيادة درجة من عدم الثقة والشك فى جدية العاملين بالسنترال وفى مدى تجاوبهم مع طلبات المشتركين بالقرية توصيلهم برقم خارجى وبالذات فى ساعات الذروه التى تبدأ من الساعة السادسة وحتى التاسعة مساءا ، وإرتباط الجدية والتعاون بالمحسوبية ، وتمييز المعارف والأصدقاء وأصحاب المصالح عموما بالقرية ، ومن هنا نستطيع تفهم أسباب المخاوف من الأدلاء حول مدى جدية أو تعاون العاملين ، أو المطلب العام الذى عبر عنه غالبية المبحوثين والخاص بتحديث السنترال ليكون آليا يتيح الإتصال الخارجى المباشر دون حاجة للعاملين بالسنترال .

ويكشف الحوار مع جماعة المبحوثين ، حول أسعار الخدمة التليفونية ، عن ميل عام للرضاء عن هذه الأسعار والنظر إليها بأعتبارها أسعار معقولة ومريحة لإمكانياتهم . ويوضح الجدول رقم (٣٠) هذه الحقيقة :

جدول رقم (٣٠)

(تصور المبحوثين لمدى معقولية أسعار المكالمات الخارجية)

التصور	العدد	٪
- غـــالية	٤٨	٢٦,٦٧
- معـقـولة	١١٤	٦٣,٣٣
- أخـــرى	١٨	١٠,٠٠
إجمالي	**١٨٠**	**٪١٠٠**

وتشير بيانات الجدول أن (١٤٤) مبحوثا بنسبة (٦٣,٣٢٪) يرون أن أسعار المكالمات الخارجية للمحافظات الأخرى معقولة وهو رأى منطقى ، حيث لا تتجاوز تكاليف الإتصال الخارجى لمصر (٣٥) قرشا للمدة الواحدة ، وطالما أن المكالمات محدوده المدة والهدف الذى لايتجاوز فى غالبيته الإطمئنان والسؤال عن الغير ، هذا بالإضافة للتحسن النسبى الملحوظ فى دخول غالبية حائزي التليفون بالقرية ، ومع ذلك ،فقد أشارت نسبة تصل إلى (٢٦,٦٧٪) إلى غلو أسعار المكالمات الخارجية . ومالت نسبة تصل إلى (١٠٪) إلى ترديد إستجابات من قبيل (مش عارف)، أنا بدفع الفاتورة وخلاص إلى غيرها من الإستجابات التى تشير إلى محدودية تعود هذه الفئة على طلب المكالمات الخارجية وبالتالى عدم المبالاه أو المعرفة بغلو أو معقولية أسعارها . نفس المنوال ، أكد الجانب الأكبر من المبحوثين معقولية قيمة الإشتراك السنوى والمحدد حاليا لـ(٤٥) جنيه سنويا تدفع على قسطين مدة كل قسط ستة أشهر .

فقد أشار (٨٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين أن قيمة الإشتراك السنوى معقولة وميسرة . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى أنها غالية (١٠٪) فقط من إجمالى أعضاء عينة البحث . وإلتزمت نسبة لا تتجاوز (٣,٣٣٪) الصمت ورددت إستجابات من قبيل " مش عارف " " إللى غاوى بيدفع :" وهكذا ..

وبصفة عامة ، نستطيع أن نقرر أن أسعار الخدمة التليفونية سواء أكانت أسعار المكالمات الخارجية أو قيمة الإشتراك السنوى وطريقة الدفع المتبعة ملائمة تماما للأمكانيات المادية الفعلية لحائزى التليفون بالقرية ، وينظر إليها القرويون بإعتبارها منطقية ومعقولة إلى حد كبير .

وكان من المفيد أن ننهى الحوار مع جماعة المبحوثين حول مشكلات الخدمة التليفونية بطرح السؤال المحدد التالى :

قولى بصراحة ، انت راضى عن الخدمة التليفونية ولا مش راضى؟

وتظهر بيانات الجدول رقم(٣١) نتائج إستجابات المبحوثين على هذا التساؤل:

جدول رقم (٣١)
(مدى رضاء القرويين عن الخدمة التليفونية)

مدى الرضي	العدد	٪
- راضي	١٠٨	٪٦٠
- مش راضي	٧٢	٪٤٠
إجمالي	١٨٠	٪١٠٠

تشير بيانات الجداول ،أن الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٪٦٠) عبر عن رضائة عن الخدمة التليفونية بالقرية ومع ذلك ، فأن نسبة غير قليلة تصل إلى (٪٤٠) عبرت عن عدم رضائها عن أوضاع هذه الخدمة . وإذا تجاوزنا الإستجابات اللفظية ، فإن الحوار المتعمق مع أعضاء عينة البحث حول أسباب الرضى وعدم الرضى عن الخدمة التليفونية ، ويظهر أن جانبا غير قليل من الأفراد الذين عبروا عن رضائهم لا يستطيعون تقديم تبريرات واضحة حول أسباب هذا الرضى ، فقد ذكر البعض الإستجابة المعروفة بالتهرب والمراوغة (مش عارف) فى حين مال البعض الأخر لترديد تعبيرات عامة وغير محددة المعنى وتتسم بالخلط بين تبرير أسباب الرضى وبين أهمية الخدمة التليفونية بعامة ، ويفيد أن نعرض هنا لنماذج بين هذه الإستجابات : فيها مصلحة كبيرة ، وفرت السفر والوقت ، بتسهل الإتصال بمن أريد ، لأنها ربطت البلد بالبلاد حولها إلى غيرها من الإستجابات العامة التى لا تشير إلى تبريرات منطقية لأسباب الرضى عن الخدمة التليفونية ، وإنحصرت الإستجابات التى تشير إلى عدم تأخير المكالمات ، أو تعاون العاملين بالسنترال أوالتطور الكبير فى الخدمة أو التحسن المضطرد فيها بالمقارنة بلأعوام الماضية وهكذا .

وقد قدم الأفراد الذين عبروا عن عدم رضائهم عن الخدمة التليفونية مجموعة من الأسباب الكامنة وراء ذلك من قبيل :" المكالمات الخارجية لا تصل بسرعة ، لأن

التليفون بيتعطل كثيرا ، الخطوط مش كثير وده بيأخر المكالمات لا يوجد إتصال مباشر ، المعاكسات والإتصال غير المرغوب فيها ، الخدمة ليست كاملة لكل الناس ، إللى له معارف فى السنترال بيحصل على الخدمة كويس وإللى ما لوش معرفة تهمل خدمته ، عدم السرعة فى إصلاح الأعطال وإصلاحها بالوسطة ، المكالمات الخارجية من مدة واحد ويطلب النمرة ثانى تداخل الخطوط ، الخدمة ليست على مدار ال ٢٤ ساعة ، الخدمة الرديئة لعدم وجود الرقابة من المسئولين على لعاملين بالسنترال ، العبث فى الوش والصوت ، إغلاق السنترال بعد الساعة الثانية عشرة ليلاً إلى غيرها من الإستجابات التى تبرر أسباب عدم الرضى عن الخدمة التليفون بالقرية . وهى فى رأينا تبريرات واقعة وملموسة ، وتحد كما أشرنا من قبل من درجة الإعتماد أو الموثويقة فى الخدمة التليفونية لدى القرويين بصفة عامة .

وإزاء ما تقدم ، كان من الطبيعى أن ننهى الحوار مع جماعة المبحوثين بمحاولة التعرف على تصوراتهم الكيفية تطوير أداء الخدمة التليفونية بالقرية إلى الأفضل ، وطرحنا عليهم صيغة السؤال الأتى : طب إزاى فى رأيك نطور الخدمة التليفونية هنا فى البلد وتبقى كويسه ؟ وبصورة لافته للنظر ردد جميع أعضاء عينة البحث تقريبا ، أهمية الحاجة إلى إدخال خدمة النداء الآلى بسنترال القرية ، حيث بعد ذلك مطلبا أساسيا وملحا يتيح للمشتركين (دون متاعب مع العاملين بالسنترال أو التأخير فى المكالمات الخارجية أو إنقطاعها أو التصنت عليها .. الخ) الإتصال المباشر بالأخرين كما ظهرت الدعوة واضحة لإستخدام الكابلات الأرضية عوضا عن الوصلات الهوائية المعرضة دائما للإنقطاع والأعطال ، وزيادة عدد الخطوط الخارجية وعمل تليفونات عمومية أو كابينة أمام الدوار أو ميدان القرية لعامة الناس . وإنشاء سنترال بالقرية والتشديد على إصلاح الأعطال بسرعة ، وفرض رقابة صارمة على العاملين بالسنترال بنزول المسئولين للمتابعة الميدانية وعدم الإكتفاء بالجلوس على المكاتب . والعناية بتدريب وتأهيل العاملين في مجال الخدمة التليفونية، وهى كلها متطلبات ودواعى تبدو واقعية من أجل تطوير أداء الخدمة التليفونية بالقرية وضمان قيامها بمهامها الإتصالية على الوجة الأكمل .

الفصل الرابع

مناقشة النتائج والمقترحات

نحاول فى هذا الفصل ، مناقشة وبلورة نتائج العمل الميدانى حول التوظيف الإتصالى للتليفون المنزلى بقرية دمليج – مركز منوف محافظة المنوفية ، وتحديد الإجابة على التساؤلات التى يطرحها البحث فى هذا المجال ، ما خلص اليه من مقترحات لتطوير الآداء الإ تـصالى للتليفون فى القرية المصرية . وفى هذا الإطار يبرز البحث الحقائق التالية :

١- يرتبط التليفون فى رؤية القرويين بالسلطة والجاه والمركز الاجتماعى المتميز ، وأنه مؤشر من مؤشرات المكانة والنفوذ فى مجتمع القرية يضفى على حائزه المزيد من الأهمية والهيبة . وقد لاحظ البحث إرتباط هذه الرؤية بالطريقة التى دخل بها التليفون فى حياة القرويين ، حيث الفوا وجوده لدى الجهات الإدارية التى يتعاملون معها وبالذات دوار العمدة وفى بيوت العائلات الغنية أو كبار ملاك الأراضى الزراعية وبعض التجار بالقرية . وفى ظل التغيرات الحادثة والمتسارعة التى ألمت ببنية القرية المصرية في الحقب الأخيرة تبدلت أوضاع العديد من الفئات الإجتماعية ، وبفعل سيادة النظرة للتليفون بإعتبار حيازته مؤشر من مؤشرات المكانة الإجتماعية المتميزة فى مجتمع القرية ، فقد إندفعت بلا تردد الجماعات المختلفة سواء صاحبة النفوذ القديم أو الجديد إلى حيازته ، عندما تقرر توسيع نطاق الخدمة التليفونية إلى القرية المصرية وبالذات منذ منتصف الثمانينيات ، وحيث تسعى كل جماعة إلى محاولة تثبيت أوضاعها وتاكيد مكانتها فى ظل ما يجرى من تغيرات . وفى ذلك أظهر البحث أن (١٠٨) مبحوثا بنسبة(٦٠٪)من حائزى التليفون بقرية البحث ، قد سارعوا ومنذ الوهلة الأولى للإعلان عن توافر خطوط الخدمة التلفونية بالقرية إلى إدخال التليفون ، فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى تركيب

التليفون من مدة بسيطة (سنة إلى أربع سنوات) (٤٠٪) من إجمالى عينة البحث .

٢- تغلب الأمور الإجتماعية على تصورات القرويين للأشياء التى يمكن استخدام التليفون فيها ، فهو يمكن أن يستخدم فى الإطمئنان على الأقرباء والأصدقاء وقد وردت هذه الإستجابة على لسان جميع المبحوثين بلا أستثناء أو فروق عمرية أو مهنية أو تعليمية ، ثم ترديد استجابة فى حالة الطوارىء تطلب المطافىء أو الأسعاف أو آستدعاء طبيب فى الحالات الحرجة ، ثم فى قضاء

المصالح ، وهى إستجابة كشف الحوار المتعمق أنها لا تتجاوز السؤال عن شخص أو تحديد ميعاد أو طلب أجازة أو الإبلاغ عن مرض وأخيرا فى الأعمال التجارية لدى جماعة التجار . وخلص البحث إلى أنه بإستثناء جماعة الموظفين والتجار الذين أشاروا إلى إمكانية إستخدام التليفون فى قضاء المصالح وفى الأعمال التجارية أو إستدعاء طبيب — وهى محدودة ، فإن الميل العام يتجه لحصر الأشياء التى يمكن إستخدام التليفون فيها فى الدردشة مع الأهل والأصدقاء أو الزملاء وعبر هذا التواصل يتم تبادل التهانى أو التعازى أو تناقل الأحداث والآراء حول مجريات الأمور بالقرية . وقد لخص البعض ذلك بالقول : « آهه الواحد بيكلم بيه قرايبه ولا جيرانه ويشوف أحوالهم ويقول اللى هوه عوزه معاهم وخلاص » . وكان ذلك مؤشرا على الدور الفاعل الذى يلعبه التليفون فى دعم التفاعل الإجتماعى وتعزيز الروابط والتماسك الإجتماعى فى ظل الإتجاه العام للتفكك والتفرد واللاتجانس فى العلاقات الإجتماعية الذى يشهده مجتمع القرية فى الحقب الأخيرة.

٣- تؤكد الغالبية العظمى من المبحوثين أهمية حيازة الفرد للتليفون فقد أشار (١٧٤) مبحوثا بنسبة (٩٦,٦٧٪) إلى أهمية وجود التليفون فى البيت . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى إمكانية الإستغناء عنه والنظر إلى التليفون بإعتباره غير مهم "أو ضرورى" (٣,٣٣٪) فقط من إجمالى أعضاء عينة البحث . ومع ذلك ، فقد

أظهر البحث عدم حرص أعضاء عينة البحث على حيازة "عدة تليفون" أكثر تطورا أوتتيح تسهيلات إتصالية أكبر للمشترك على خلاف عدة التليفون " بقرص " التى تركبها هيئة التليفونات ، فقد تبين أن (١٤٤) مبحوثا بنسبة(٨٠٪) تسخدم عدة تليفون "بقرص " ولم تتجاوز نسبة إستخدام عدة تليفون رقمى (٢٠٪) من إجمالى المبحوثين بقرية البحث . وإختفى تماما إستخدام التليفون اللاسلكى أو أجهزة التسجيل والرد الآلى ، وكان ذلك مؤشرا على تواضع درجة الإهتمام بالحصول على أقصى ما يمكن أن توفره الخدمة التليفونية من إمكانيات والناجمة على ما يبدو من تواضع الحاجة الفعلية إلى هذه الخدمة فى عالم الحياة اليومية للقرويين .

ويلقى الحوار حول هوية الشخص حائز التليفون المزيد من التأكيدات حول تواضع هذه الأهمية فى تصورات القرويين فى الواقع الفعلى . ففى حين أشار (٦٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين أن التليفون مسجل باسم "رب الأسرة " ولم تتجاوز نسبة من أشار إلى أنه مسجل بإسم أحد أعضاء الأسرة المقيمين خارج المنزل أو بالمنزل أو أحد الأقرباء(٢٠٪) و (١٠٪) و (٣,٣٣٪) على الترتيب ، فإن مراجعة بيانات سجلات حيازة التليفون بالسنترال وتعميق الحوار مع المبحوثين فى هذا الجانب يكشف أن الجانب الأكبر ممن قام بدفع قيمة تكاليف ورسوم ادخال الخدمة ، وسجل التليفون بإسمه ، قد جاء من جانب أحد أعضاء الأسرة المقيمين ، أو كان ، خارج المنزل سواء بالمحافظات الأخرى أوالعاملين خارج الوطن ، وجاء ذلك على ما يبدو بفعل رغبة هؤلاء فى تسهيل الإتصال بزويهم للإطئمنان عليهم أو لعلها الرغبة فى إنتهاز الفرصة للحصول علي تليفون رخيص وإمكانية نقله بعد ذلك إلى أماكن إقامتهم الدائمة فى إطار أزمة التليفونات التى كانت مستحكمة خلال حقبة الثمانينيات بالقاهرة والاسكندرية، وربما تكون الرغبة فى أثبات ملكية محل الإقامة وتوفير خدمة للأولاد فى المستقبل . وهى كلها جوانب تؤكد تواضع درجة أهميةحيازة التليفون المنزلى بغية الإتصال لدى العديد من القرويين على خلاف

إستجاباتهم اللفظية حول أهمية هذه الحيازة .

وبصرف النظر عن درجة أهمية حيازة التليفون ، فقد خلص البحث فى هذا الجانب الى أن الطابع النفسى والاجتماعى ، كان هو الغالب على تصورات القرويين وتاكيداتهم اللفظية حول أهمية حيازة التليفون . فقد رددوا فى ذلك استجابات من قبيل : "وجود تليفون فى البيت يجعل الواحد يحس انه وسط الناس ، التليفون وسيلة عصريةيصعب الاستغناء عنها ، التليفون ، يقرب البعيد ،التليفون يستعان به عند الضرورة ،بنطمئن به على الأهل والأصدقاء ، ويقلل التليفون من خروج البنات ، بيساعد كبار السن على قضاء مصالحهم ، بيغنى عن الاتصالات البريدية ، يتيح محادثة الأخرين فى أى وقت دون حرج "إلى غيرها من الإستجابات التى تؤكد ما سبق الإشارة اليه حول غلبة الجوانب الإجتماعية على الجوانب المادية والاقتصاد ية أو الأمنية فى تصور القرويين للأشياء التى يمكن استخدام التليفون فيها أو أهمية حيازته .

٤- كشف البحث عن العديد من الأسباب والدوافع الفعلية الكامنة وراء إدخال أعضاء عينه البحث للتليفون . فقد جرى تركيب التليفون بفعل وجود رب الاسرة أو أحد الأبناء خارج القرية سواء للعمل بالمحافظات الأخرى أو خارج الوطن ، ولذلك أولوية مطلقة فى إستجابات الجانب الأكبر من المبحوثين ، ويلى ذلك الرغبة فى إكتساب المكانة الإجتماعية أو إنتهاز الفرصة ، وعلى حد قول البعض : «قلت ذى ذى غيرى أركب تليفون وأهو للأولاد » " بصراحة الواحد قال إيه يعنى ١٥٠جنية ويبقى عندى تليفون ذى مخاليق ربنا "إلى غيرها من الإستجابات التى تشير الى دوافع لحيازة التليفون لاشىء سوى التقليد والمحاكاه ،وأرتفاع مستوى الطموح والرغبة فى الاقتناء والظهور التى تسيطر على تصرفات مختلف فئات القرويين فى الوقت الراهن . وبخلاف عوامل الهجرة الداخلية أو الخارجية أو الرغبة فى إكتساب المكانة أو التقليد والمحاكاه وانتهاز الفرص للحيازة الرخيصة للتليفون كدوافع رئيسية لاقبال

القرويين علي حيازة التليفون أظهر البحث عوامل أخرى - وإن كانت أقل فاعلية أو محدودة في إستجابات المبحوثين تتصل بإنتشار الورش التجارية والحرفية والأعمال التجارية بالقرية ، المشغولية وضيق الوقت نتيجة العمل بأكثر من مهنة لدى جماعة الموظفين ، والحاجة الملحة للتليفون للمساعدة فى إنجاز المصالح وتوفير الوقت والجهد لدى هؤلاء الأفراد .

٥- حصر القرويون الفوائد والمميزات التى تعود عليهم من وراء حيازة التليفون فى الإطمئنان على الأهل والأقارب أو معرفة الأخبار لدى الأصدقاء والمعارف ، والإتصال بصفة عامة بأى انسان فى أى وقت وفى الدردشة وتمضية الوقت ، والفخر بحيازة التليفون . وخلص البحث فى هذا المجال إلى أن التليفون يحقق إشباعات ومنافع إجتماعية فى المقام الأول تتصل فى الأساس بتمضية الوقت ، والشعور بالمكانة ، والقرب من الأخرين ومعرفة أحوالهم أو الأطمئنان عليهم قبل أى شيىء آخرقد يتصل بتوفير الوقت والجهد والمال أو المساعدة فى الأوقات الحرجة والطوارىء أو تلافى أثارها السلبية إلى غيرها مّن الفوائد والاشباعات الإقتصادية والأمنية التى يتيحها التليفون والتى أشار ت اليها دراسة "دميك وزملائة" السابق عرض نتائجها ويتأتى ذلك بالطبع بفعل تباين الظروف والأوضا ع الحضارية بين مجتمعى الدراسة واختلاف الإحتياجات الإتصالية للقرويين المصريين بالمقارنه بما هو عليه الحال بالمواطنين الأمريكيين .

٦- على الرغم من الإقرارات اللفظية الغالبية للقرويين بأن رنين التليفون المنزلى لديهم "كثير قوى "(٢٢ ,٧٧٪) من اجمالى المبحوثين مقابل (٤٤ ,٩٪) و(٧٨ ,٧٪) و (٥٦ , ٥٪) اشاروا إلى أنه لا يتجاوز ثلاثة أو مرتان أو مرة واحدة على الترتيب إلا أن بيانات المناقشة والحوارات الحرة والجماعية ، أظهرت أن معظم تكرارات رنين التليفون إما معاكسات أو أرقام خطأ وقد إشتكى قطا ع واسع من أرباب الأسر الحائزة للتليفون من المضايقات والمعاكسات التليفونية ، والحاجة إلى

توفير أجهزة ضبط العاكسات وتزويد السنترال بها . وخلص البحث فى ذلك إلى أن حجم الرنين اليومى للتليفون فى بيوت القرويين محدود وأنه لا يتجاوز لدى أكثر الفئات نشاط وتفاعلا (٧)مرات على أكثر تقدير وأنه قد يمر أياما واحيانا أسابيع دون رنين حقيقى واحد وبالذات لدى فئات الفلاحين ، وبدون عمل .

٧- جاء أحد الأقرباء بنسبة (٦٠٪) من إجمالى المبحوثين أو أحد الأصدقاء بنسبة (٣٣,٣٣٪) ثم أصحاب الحاجات والمصالح بنسبة (٦,٦٧٪) فقط كأكثر الأشخاص إعتيادا أو مداومة على الإتصال التليفونى وطلب رقم تليفون المبحوثين . وكان ذلك مؤشرا على صحة الحقائق السابق الإشاره اليها حول غلبة التوظيف الإجتماعى للتليفون ومحدودية التوظيف المادى أو الاقتصادى له . فمعظم المكالمات الواردة بنسبة (٩٣,٣٣٪) تأتى من قبل الأقرباء والمعارف أو الأصدقاء ، وبالطبع للإطمئنان أو الدردشة أو تناقل الأراء والمعلومات حول مجريات الأحداث أو لتحديد موعد تقابل لمذاكرة الدروس سويا ..الخ.

٨- على خلاف التصور النظرى للبحث ، والذى افترض أن اتجاه سريان المعلومات عبر شبكة التليفون بالقرية ، يأتى فى الأساس من أعلى الى أسفل أو من المدينة إلى القرية أظهرت البيانات أن الجهة الأكثر مداومة على طلب رقم التليفون والاتصال بتليفونات المشتركين من القرية ذاتها . وقد أكد ذلك (١٤٤)مبحوثا بنسبة (٨٠٪) ويلى ذلك من المركز أو المحافظة بنسبة (١٠٪) ثم من القرى المجاورة بنسبة (٣,٣٣٪) ولم تتجاوز نسبة من أشار إلى القاهرة أو المحافظات الأخرى داخل الجمهورية أو خارجها (٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين ، وهى نتائج ينبغى أن تفهم فى إطار تركيز التساؤل على الجهة الأكثر إعتيادا على الأتصال من ناحية ، والإرتفاع النسبى فى أسعار المكالمات الخارجية وإرتباطها فى معظمها بالإطمئنان وتبادل التهانى أو التعازى فى المناسبات المختلفة من جهة أخرى .

٩- تحددت أهداف المكالمات التليفونية الوارده سواء من داخل القرية أو

خارجها فى الإطمئنان والسؤال عن الأحوال بنسبة (٨٧, ٦٠٪) والدردشه وتمضية الوقت بنسبة (٣٩, ١٧٪) وتبادل الرأي والمشورة أو توصيل معلومة بنسبة (٩٥, ١١٪) وأخيرا قضاء مصلحة بنسبة لم تتجاوز (١٥, ١٠٪) فقط من إجمالى أغراض المكالمات التليفونية الواردة . وقد أكد الحوار حول أغراض آخر إتصال تليفونى تلقاه المبحوثين ، صحة هذه البيانات ، حيث حدد أعضاء عينة البحث هذه الأغراض فى الإطمئنان بنسبة (٥٥٪) من إجمالى الاستجابات ، ويلى ذلك الدردشة وتبادل المشورة وقضاء مصلحة ، وتبليغ رسالة لشخص آخرليس لديه تليفون ، وقضاء واجب وشكوى وعتاب ، ومعرفة مكان صلاة الجمعة ، والظروف العائلية وتحديد ميعاد إلى غيرها من الأغراض المرتبطة بممارسات الحياة اليومية الإجتماعية للأفراد بالقرية المصرية .

١٠- تحدد أبرز أعضاء الأسرة الأكثر إستخداما للتليفون فى الابناء بنسبة(٥٠٪) بإعتبارهم الأكثر تعليما وتمثيلا للأسرة وتفاعلا مع الأخرين وقدرة على الحوار التليفونى ، ويلى ذلك الزوج بنسبة (٣٧, ٤٣٪)بإعتباره رب الأسرة ، ثم الزوجة فى المرتبة الأخيرة بنسبة (٦٧, ٦٪) ربما بسبب إرتفاع نسبة الأمية لديهن أو محدودية علاقتهن الخارجية وما تتميز به القرويات من تفضيل الهمس فى الآذان على كتابة المراسلات أو الحوار التليفونى وأوضح البحث فى ذلك ، أن الأمر يسير فى إتجاه التغيير فى القرية ، حيث يتزايد إقبال الإناث على التعليم ، والعمل بالمواقع المختلفة كما يتزايد بإضطراد درجة مساهمتهن فى تدبير شئون الأسرة الداخلية والخارجية مع غياب رب الأسرة طوال اليوم للعمل فى أكثر من مهنه أو بالخارج وهى تغيرات من شأنها زيادة معدلات إستخدام القرويات للتليفون مستقبلا .

١١- تتوفر في كراسة خاصة لدى الجانب الأكبر من المبحوثين «كل أرقام تليفونات » المشتركين بالقرية . فقد أشار إلى ذلك (١٤٤) مبحوثا بنسبة (٨٠٪) فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى أنه «مسجل بعض الأرقام أو يسأل عن الرقم

ويطلبه (٣,٣٣٪) و (١٣,٣٤٪) على الترتيب . ومع ذلك فقد كشف البحث ، قياسا على مدى معرفة المبحوثين أرقام تليفونات الجهات والمؤسسات المختلفة بالقرى مثل الجمعية التعاونية الزراعية ، والمدرسة ، والمستشفى أو العيادات الطبية ، أو الوحدة البيطرية ، وبنك القرية أو التسليف ، والوحدة المحلية ونقطة البوليس ، ودوار العمدة والصيدلية ، ومحلات البقالة ، كشف محدودية إستخدام القرويين للتليفون فى الإتصال بهذه الجهات . بإستثناء الجمعية التعاونية الزراعية ، وعيادات الأطباء والتى ذكر (٧٠٪) من إجمالى عينة البحث أن لديهم رقم تليفون الجمعية الزراعية مقابل (٣٠٪) فقط ليس لديهم هذا الرقم - معظمهم من غير المتعاملين مع الجمعية . كما أوضح (٦٦,٦٧٪) أن لديهم معرفة بأرقام تليفون المستشفى والعيادات الطبية فى الناحية مقابل (٣٣,٣٣٪) لا تتوافر لديهم هذه المعرفة . وبخلاف ذلك ، نجد عدم معرفة المبحوثين بأرقام تليفونات المدرسة أو الوحدة البيطرية ، وبنك القرية أو التسليف أو الوحدة المحلية أو محلات البقالة والصيدلية ، وتصل نسبة عدم المعرفة هذه إلى (٩٣,٣٣٪) و(٩٠٪) و(٦٦,٦٧٪) و(٦٣٪) و(٦٠٪) و(٧٠٪) على الترتيب لكل منها . وفى حين ترتفع نسبيا درجة معرفة القرويين برقم تليفون العمدة وتصل النسبة هنا الى (٤٦,٦٧٪) فى مقابل (٥٣,٣٣٪) لا يعرفونه نجد أن عدم معرفة المبحوثين بأرقام تليفونات الشرطة والنجدة تصل الى (٩٠٪) مقابل (١٠٪) فقط تتوافر لديهم هذه المعرفة وهو أمر يؤكد صحة ما أشرنا إليه من قبل حول محدودية إستخدام التليفون فى المجال الأمنى أو الاقتصادى فى القرية المصرية ويشير من ناحية أخرى إلى تفضيل القرويين التعامل المباشر مع الجهات والمؤسسات المختلفة داخل القرية ، وذلك ربما بفعل القرب المكانى أو عدم الإعتياد أو كفايه إستخدام التليفون فى انجاز المصالح بهذه الجهات ، وحيث يساهم التواجد المباشر بمواقعها إلى المزيد من الإطمئنان فى التعامل والتأكد من دقة المعلومات وعدم مراوغة الموظفين بها .. الخ .

١٢- أظهر البحث أن (١٦٢) مبحوثا بنسبة (٩٠٪) لا تدفع مكالمات تليفونية داخلية زيادة عن المكالمات المجانية للاشتراك السنوى . كما أنها تدفع مكالمات خارجية بسيطة(٣٣, ٧٣٪) أو لا تدفع على الأطلاق (١٦,٦٧٪) وكان ذلك مؤشرا على الإستخدام التليفونى المحدود من جانب المبحوثين ويدعم من صحة هذه المحدودية ، عدم إرتباط كثرة إستخدام التليفون بفصل معين من فصول السنة وإنما فى الأساس بالأعياد والمناسبات المختلفة . فقد أشار (٩٠) مبحوثا بنسبة (٥٠٪) إلى أن أكثر أوقات العام إستخداما للتليفون هى أوقات المناسبات والأعياد فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى فصل الصيف أو الشتاء (٣٠٪) و(٢٠٪) على الترتيب . وخلص البحث فى ذلك ، أن معدل إستخدام التليفون خلال فصول السنة المختلفة واحد تقريبا بالقرية المصرية مع زيادة نسبية ملحوظة فى معدلات هذا الإستخدام خلال الأعياد والمناسبات وفى أيام الجمع والعطلات بالمقارنة ببقية الأيام وفى الفترة المسائية وبالذات من الساعةالسابعة وحتى الساعة التاسعة مساءا بالمقارنة بالفترة الصباحية أو الظهيرة .

١٣- أظهر البحث محدودية ظاهرة تعدد إستخدام التليفون المنزلى ليتجاوز غير الحائزين . فعلى الرغم من ميل الجانب الأكبر من المبحوثين (٨٠٪) للموافقة على قبول إستخدام الغير لتليفونهم مقابل(٢٠٪) فقط عبروا بصورة أو أخرى عن عدم موافقتهم ، إلا أن الحوار المتعمق مع هؤلاء الذين عبروا عن موافقتهم ، يكشف أنهم ربطوا هذه الموافقة بعدة شروط تجعلنا فى الواقع لا نطمئن إلى تنفيذ هذا المسلك فى الواقع الفعلى . وقد تحددت هذه الشروط فى ضرورة معرفة طالب إستخدام التليفون شخصيا أو كان فقط من ذوى القربى أو اذا ما كان هناك حالة ضرورة قصوى ، أو إذا كانت المكالمة داخلية فقط . وخلص البحث فى ذلك إلى تأكيد عمق نظرة القرويين للتليفون بإعتباره من الاشياء الخاصة جدا ، والتى لا ينبغى دخول البيوت لإستخدامها إلا فى حالات محدودة وللضرورة القصوى وصيانة لإسرار العلاقات والمصالح .

١٤- أظهر البحث سيادة مركز أستخدام التليفون فى مجال العلاقات الإجتماعية ، حيث وصلت نسبة إشارات المبحوثين إلى إستخدام التليفون كثيرا فى هذا المجال (٣٣,٣٣٪) فى حين أن هذه النسبة تنخفض فى مجالى الطب والزراعة إلى (٦,٦٧٪) فقط وتنعدم تماما فى مجال التعليم والأجهزة الإدارية والإستشارات القانونية ، وفى المقابل ترتفع نسبة عدم إستخدام التليفون على الإطلاق فى المجال الطبى والزراعة والتعليم والقطاع الإدارى والقانون إلى (٦٠٪) و (٨٣,٣٣٪) و (٧٠٪) و (٩٣,٣٤٪) و (٩٣,٣٤٪) على الترتيب لكل منها مقابل (٥٦,٦٧٪) فقط فى مجال العلاقات الإجتماعية . وخلص البحث فى مجال إستخدامات التليفون إلى تأكيد حقيقة أن إستخدام القرويين للتليفون فى المجال الطبى والزراعى والتعليم ومع الأجهزة الادارية والقانونية ، يعد متواضعا حتى الأن بالقرية المصرية . وقد أضفى الحوار مع المبحوثين حول آخر إتصال تليفونى قاموا به كان مع مين وبأيه أغراض الخلاصة السابقة حول سيادة التوظيف الإجتماعى للتليفون ،حيث لم تخرج الإستجابات عن نطاق مع إخواتى أو قرايبنا أو مع صديق أو زميل ، أو الموجة التعليمى ، أو طبيب أو العمل أو مع السنترال وإنحصرت الأهداف أيضا فى الإطمئنان والتهنئة بالزفاف أو الحج أو الإعتذار عن الحضور أو الإتفاق على الخروج معا فى مشوار ، أو القدوم للزيارة إلى غيرها من الأمور التى تؤكد ما سبق الإشارة إليه حول الدور الفاعل للتليفون فى تحقيق التماسك الاجتماعى فى مجتمع القرية .

ومن زاوية أخرى ، إذا أخذنا التقسيمات ذاتها التى دأب الباحثون الأجانب على إتباعها فى تقسيم مجالات إستخدام التليفون وهى الأمن (ويشمل السرقات ، والحريق والكوارث) والجوانب الإجتماعية وتشمل (الدردشة أو الإطمئنان ، والتواصل الإجتماعي) والجوانب المادية الإقتصادية (وتشمل أسعار السوق ، والمبادلات التجارية وإدارة المال) أبرز البحث بجلاء مره أخرى ، سيادة إستخدام

التليفون فى الجوانب الإجتماعية بقرية البحث بنسبة وصلت إلى (٩٦,٦٧٪) فى حين لم تتجاوز نسبة إستخدام التليفون فى الجوانب المادية / الإقتصادية (٣,٣٣٪) فقط وإختفى تماما أية أشارات إلى إستخدام التليفون فى المجال الأمنى كحالات السرقات أو الحريق أو الكوارث ، وربما جاء ذلك بفعل محدودية تكرار وقوع هذه الأشياء فى القرية أو لعلها طبيعة الحوار الذى يركز على المجالات التى يكثر إستخدام التليفون بها فى القرية وبالطبع ولما كان وقوع حوادث السرقات أو الحريق أو الكوارث عموما محدودا أوعلى الأقل لا يستدعى إستخدام التليفون خصوصا وأن غالبية المبحوثين كما أشرنا من قبل لم يعتادوا على إستخدام التليفون فى مثل هذه الحالات أو على الأقل ليست لديهم معرفة بأرقام تليفون الشرطة أو النجدة ، فقد كان من المنطقى أن تختفى الاشارات إلى كثرة إستخدام التليفون فى هذا المجال .

١٥- أظهر القرويون فى الحوار معهم إرتباط شديدا بالتليفون . فقد أقرت الغالبية العظمى منهم بنسبة (٧٣,٣٣٪) أنها تشعر بشيىء معين عند تعطل التليفون بالمنزل لمدة طويلة . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى عدم شعوره بشىء (٢٦,٦٧٪) فقط من إجمالى أعضاء عينة البحث وقد تحددت الحاجة التى يشعربها الأفرد عن تعطل التليفون لمدة طويلة فى « القلق ، و الضيق ، والملل وافتقار شيئا مهما جرى التعود عليه ، والعزلة عن العالم المحيط ، أو أن أمرا ما قد وقع للأقرباء وخلص البحث إلى أن ذلك شعور طبيعى ومنطقى إزاء تعطل عمل شيىء يحوزه الانسان حتى لو كان هذا الشيىء غير ضروري أو ملح بالنسبة له ، ومع ذلك فقد وردت إستجابات أخرى ، وأن كانت محدودة ، إلا أنها ذات دلاله ، حيث أشار البعض إلى الشعور بالراحة من المعاكسات التليفونية ، ورزالة البعض على حد التعبير أحد المبحوثين وهى الشكوى التى بات يعاني منها حائزى التليفون بالقرية المصرية .

١٦- أوضح البحث أنه اذا كان الشعور يتفاقم لدى غالبية القرويين عند تعطل التليفون لمدة طويلة على النحو السابق ، مما يشير إلى درجة إرتباط وتمسك عالية بهذه الوسيلة الاتصالية ، إلا أن درجة إعتمادهم الفعلية على التليفون أو الوثوق به فى تداول المعلومات تعد متواضعة للغاية . ويدعم ذلك الحقائق التالية:

١- تظهر البيانات أن الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة(٧٣,٣٣٪) لديها تصور أن الإنسان لا يستطيع التحدث بحرية (براحته) فى التليفون ، وأن هناك أشياء يصعب ذكرها في التليفون . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى إمكانية التحدث بحرية (١٦,٦٧٪) من إجمالى المبحوثين . وعلى أساس أنها حوارات وأحاديث عادية وروتينية مع الأقرباء والأصدقاء والزملاء لا خشية من ورائها . وقد أوضح أعضاء عينة البحث الذين أشاروا إلى عدم الحديث بحرية فى التليفون أن ذلك يأتى صيانة للأمن وأسرار العائلات وجرى التنوية فى ذلك إلى إمكانية التصنت علي المكالمات وبالذات الخارجية وتداخل الخطوط مما يتيح للغير الوقوف على الأسرار . وقد أوجز البعض ذلك بالقول « بنشعر أن فيه حد بيسمعنا » والمؤكد أن سيادة مثل هذا التصور لدى القرويين ، يحد من درجة اعتماديتهم على التليفون أو الوثوق به لانجاز الأشياء المهمة أو الضرورية فى مجرى الحياة اليومية للأفراد بالقرية المصرية .

٢- عبر الجانب الأكبر من المبحوثين بنسبة (٦٦,٦٧٪) عن تفضيلهم الإنتقال الشخصى للجمعية التعاونية الزراعية للإستعلام عن شيىء أو قضاء مصلحة هناك وعلى حد تعبير أحد المبحوثين «علشان إحنا فى البلد» فلا مسافة كبيرة ولا مشقة انتقال أو تكاليف سفر ،بينما لم تتجاوز نسبة من أشار الى تفضيل قضاء ذلك بالتليفون (٢٠٪) من إجمالى المبحوثين وأشار (٢٤) مبحوثا بنسبة (١٣,٣٣٪) إلى إستجابات أخري من قبيل أنه ليس لديه أية مصلحة أو تعامل مع الجمعية الزراعية أو حسب أهمية الموضوع ، فإذا كان الموضوع مهما وملحا يذهب المبحوث بنفسه

وإذا لم يكن كذلك يستخدم التليفون وهكذا ، وهذا أمر يدعم حقيقة تواضع إعتمادية القرويين أو موثوقيتهم فى التليفون فى إنجاز الأشياء المهمة فى حياتهم .

٣- وإذا ما دخل بعد المسافة وتكاليف الإتصال كمتغيرات فى التفضيل بين الإنتقال الشخصى للحديث فى موضوع خاص مع قريب مقيم بالقاهروبين محادثتة بالتليفون ، أظهرت البيانات أن (٥٣,٨٩٪) تفضل فى مثل هذه الحالة إستخدام التليفون . ومع ذلك ، فقد ظلت نسبة غير قليلة تصل إلى (٤٤,٤٤٪) تفضل الإنتقال الشخصى للمبررات ذاتها السابق الإشارة إليها وأشار (١,٦٧٪) إلى أن التفضيل يتقرر حسب أهمية الموضوع الخاص .

٤- تفضل الغالبية العظمى من المبحوثين بنسبة (٩٦,٦٧٪) الإنتقال الشخصي إلى السوق لمعرفة أسعار الأشياء هناك مثل الموبيليا والمفروشات والأدوات المنزلية .. الخ ، وربما جاء ذلك بفعل عدم توافر أرقام تليفونات محلات هذه الأشياء . أو أن الإنتقال الشخصى يضيف ميزة أخرى بخلاف معرفة الأسعار وهى رؤية الأشياء ومعاينتها . ولم تتجاوز نسبة من أشار إلى تفضيل إستخدام التليفون فى معرفة الأسعار (٣,٣٣٪) فقط من إجمالى المبحوثين . وكان ذلك مؤشرا واضحا على عدم تعود القرويين على إستخدام التليفون فى قضاء العديد من الأغراض الحياتية وبالذات المتعلق منها بالجوانب المادية والتجارية .

١٧- أظهرت البيانات أن دخول التليفونات إلى مجتمع القرية لم يؤثر كثيرا على حركة إنتقالات حائزيه داخل القرية أو جلساتهم المشتركة ففى حالة الفراغ وتوافر الوقت والرغبة فى الحديث مع الأصدقاء أو الاقرباء من المقيمين داخل القرية ، يفضل الجانب الأكبر من القرويين بنسبة (٨٠٪) الإنتقال إليهم شخصيا والجلوس معهم . ويكمن وراء هذا التفضيل عدة عوامل منها ، أن الإنتقال يضيف ميزات أخرى مثل المشاهدة ، وتناول المشروبات سويا ، والتحدث فى موضوعات شتى ، كما أن الجهد المبذول فى الإنتقال يعد محدودا بفضل قرب المسافة ، وربما يأتى ذلك

للرغبة فى صيانة الأسرار علي النحو المشار إليه آنفا ، أو إنكار الإستخدام السيىء للتليفون فى الدردشات و المعاكسات والقيل والقال على النحو الملموس وينظر إليه البعض علي أنه سلوك غير حضارى ينبغى تصحيحه لدى القرويين . وفى مقابل ذلك عبر (٣٦) مبحوثا بنسبة (٢٠٪) فقط ومعظمهم من النساء عن تفضيل إستخدام التليفون فى محادثه الأقرباء والأصدقاء داخل القرية عوضا عن الإنتقال الشخصى إليهم وبالذات إذا كان هؤلاء يقيمون فى الجهة الأخرى من القرية أو فى الأوقات المتأخرة من الليل . وخلص البحث من ذلك إلى تأكيد إستمرارية التأثير المحدود لوجود التليفون على حركة إنتقالات الفرد داخل القرية بفضل القرب المكانى ، وتفضيل الحوار المباشر وعدم التعود على إستخدام التليفون أو الإعتماد عليه فى التحدث فى الخصوصيات .. الخ وأن الاستثناء الوحيد حتى الآن هم جماعة النساء و بالذات الفتيات غير الأميات اللاتى يستخدمن التليفون فى الحديث مع الأخرين على الرغم من أن حركة إنتقالاتهن كانت أصلا محدودة دخل القرية . ومع ذلك يبقى للتليفون تأثيره، على شبكة العلاقات الإجتماعية حيث يلعب دوره ، كما أشرنا من قبل ، فى تسهيل الاتصال ودعم التماسك والتفاعل الإجتماعي داخل مجتمع القرية والمتمثل فى الإطمئنان والقيام بواجبات التهانى أو التعازى أو الإبلاغ عن معلومة أو تحديد موعد أو لقاء أو حجز كشف لمريض .. الخ .

١٨- أظهر البحث ، صعود التليفون لمرتبة متقدمة نسبيا بين وسائل الإتصال الأخرى من حيث الأهمية لدى القرويين . حيث أوضحت البيانات أن التليفزيون يأتى فى المرتبة الأولى من بين أهم ثلاث وسائل للإتصال لدى القرويين وعلى أساس أنه لايزال الوسيلة المناسبة لهم لقضاء وقت الفراغ والترفيه والأحاطة بمجريات الأحداث القوميةوالعالمية ويلى ذلك الكتاب والتليفون بمركز متنافس فالكتاب أداة للتثقيف والتعليم ، وهى قيمة تحتل مركز متميز بين منظومة القيم الإجتماعية لدى القرويين على أساس أن التعليم والتثقيف وسيلة للحراك الإجتماعى وإكتساب المكانة والهيبة

داخل مجتمع القرية . كما أن التليفون وسيلة لإخفاء هذه المكانة والهيبة أيضا وتيسير التفاعل الإجتماعى مع الأخرين . وفي مرتبة ثالثة ، يأتى الراديو ثم شرائط التسجيل وإختفى تماما أيه أشارات إلى أهمية الفيديو أو الحاجة إليه لدي أعضاء عينة البحث وربما جاء ذلك بفعل الصورة الذهنية غير الإيجابية الكامنة لدى القرويين حول إستخدامات الفيديو فى الواقع الفعلى . وخلص البحث من ذلك إلى إقرار أن التليفون وبصرف النظر عن مجالات إستخدامه المتواضعة فى القرية المصرية فى الوقت الراهن ، يحتل أهمية ومركز متقدم بين وسائل الاتصال الالكترونية المعروفة . ومن المتوقع فى ظل التغيرات الحادثة والمتسارعة فى القرية المصرية أن يتدعم هذا المركز ويتزايد مع تزايد الإعتماد عليه فى تخفيف التماسك الإجتماعى وتلبية الاحتياجات الإتصالية المختلفة ، وتراجع أداء الوسائل الإليكترونية الأخرى أو إهتمامها بأمور القرويين .

١٩-عبر الجانب الأكبر من المبحوثين عن رضائه وقدرته على تحمل اسعار المكالمات الخارجية أو قيمة الإشتراك السنوى للخدمة التليفونية . فقد أشار (١١٤) مبحوثا بنسبة (٦٣,٣٣٪) إلى معقولية أسعار المكالمات الخارجية مقابل (٣٦,٦٧٪) منهم أشاروا إلى أنها غالية أو أنهم لايهتمون كثيرا بذلك . كما أشارت نسبة تصل إلى (٨٦,٦٧٪) أن قيمة الاشتراك السنوى معقولة مقابل (١٣,٣٣٪) فقط إلتزمت الصمت أو أشارت إلى غلو الإشتراك السنوى . وخلص البحث فى ذلك إلى اقرار حقيقة ملاءمة اسعار المكالمات الخارجية وكذا قيمة الإشتراك السنوى وطريقة الدفع المتبعة للإمكانيات المادية الفعلية لحائزى التليفون بالقرية المصرية وأن القرويين ينظرون إلى هذه الأسعار باعتبارها منطقية ومعقولة إلى حد كبير .

٢٠- أظهر البحث عده مشكلات تضعف من كفاءة الخدمة التليفونية بقرية البحث وتحد بالتالى من درجة الإعتمادية أو الموثوقية فى فاعلية هذه الخدمة فى نقل وتداول المعلومات بين القرويين ويدعم ذلك الحقائق التالية :

١- على الرغم من ميل الجانب الأكبر من المبحوثين (١٤٤) مبحوثا بنسبة (٨٠٪) لتاكيد أن أعطال التليفون ليست كثيرة (مش دايما) مقابل (٢٠٪) فقط هى التى أكدت انها كثيرة ، فإن بيانات الحوارات الجماعية والمفتوحة تؤكد الإرتفاع النسبى فى معدل أعطال التليفون بقرية البحث على خلاف ما تشير إليه الإستجابات اللفظية المقننة التى أحاط الحوار حولها التردد والميل للتعميم والمراوغة ربما بسبب خشيه العاملين بالسنترال ، وفى ذلك أظهر البحث كثرة انقطاع التيار الحرارى عن التليفون من السنترال ، والانقطاع فى الكابلات وبالذات الوصلة الهوائية المكملة للتوصيلة الأرضية ومحدودية خبرة أو قدرة الفنيين الموجودين على صيانة وتشغيل أجهزة السنترال بالكفاءة المطلوبة وبالتالى كثرة اعطالها ، وأخيرا تعمد بعض عمال التليفون بين الحين والأخر تعطيل بعض الخطوط بغية الحصول على " الأكرامية " أو " الدخان " على حد تعبير بعض المبحوثين من أصحاب التليفونات .

٢- أكد الجانب الأكبر من المبحوثين (١٣٨) مبحوثا بنسبة (٧٦,٦٧٪) أنه يوجد تداخل فى الخطوط اثناء المكالمات التليفونية وسماع حوارات الأخرين ، وهو وضع يحد كما سبق وأشرنا من قدرة القرويين على التحدث بحرية في التليفون خشية انتقال الخصوصيات أو الأسرار إلى الأخرين بالمصادفة أو عبر هذا التداخل، ومن ثم كان تفضيلهم دائما الإنتقال الشخصى والتحدث مع الأقرباء والأصدقاء عوضا عن إستخدام التليفون فى المسائل المهمة وشديدة الخصوصية . فى حين لم تتجاوز نسبة من أشار إلى عدم وجود التداخل (٢٣,٣٣٪) فقط من إجمالى المبحوثين وربما جاء ذلك بفعل محدودية اتصال هذه الجماعة أو لعله شدة الميل لديهم لإنكار وجود مشكلات فى الخدمة التليفونية للعوامل السابق الإشارة اليها

٣- تؤكد البيانات الواقعية ، على خلاف الإستجابات اللفظية التى تشير أن نسبة (٦٣,٣٣٪) من المبحوثين يرون تعاون وجدية العاملين بالسنترال عند دعوتهم للمعاونة فى طلب رقم تليفون خارجى مقابل (٣٦,٦٧٪) ترى أن المسألة "سايبة وإهمال " أو أنها ترجع إلى ضمير الموظف وشخصية الجالس فى السنترال سيادة درجة من عدم الثقة والشك فى جدية العاملين بالسنترال وفى مدي تجاوبهم مع طلبات المشتركين بالقرية توصيلهم برقم خارجى وبالذات فى ساعات الذروه والتى تبدأ من الساعة السادسة وحتى التاسعة مساءا ،وارتباط الجدية والتعاون بالمحسوبية وتمييز المعارف والأصدقاء وأصحاب المصالح بالقرية ، وكان ذلك مؤشرا يساعد على تفهم أسباب مخاوف البعض من الإدلاء حول مشكلات الخدمة التليفونية ، أو مدى جدية أو تعاون العاملين بالسنترال والميل العام للإستجابات الإيجابية فى هذه الجوانب وعلى حد تعبير بعض المبحوثين :"يا عم أحنا مش عاوزين نزعل الناس منا " كما يمكن أن نفهم فى إطاره المطلب العام الذى عبر عنه غالبية المبحوثين والخاص بالحاجة الى تحديث السنترال ليكون آليا يتيح الإتصال الخارجى المباشر دون حاجة للعاملين بالسنترال .

٢١- عبر (١٠٨) مبحوثا بنسبة (٦٠٪) عن رضائهم بصفة عامة عن الخدمة التليفونية مقابل (٧٢) مبحوثا بنسبة (٤٠٪) عبروا عن عدم رضائهم عن أداء هذه الخدمة . ومع ذلك ، فقد أظهر الحوار المتعمق حول أسباب أرضى وعدم الرضى عن الخدمة التليفونية ، أن جانبا غير قليل من الأفراد الذين عبروا عن رضائهم لا يستطيعون تقديم تبريرات واضحة حول أسباب هذا الرض وظهر بينهم الخلط وسوء الفهم بين الرضى عن الأداء الفعلى للخدمة وبين أهمية وجود الخدمة بعامة ، فى حين قدم الأفراد الذين عبروا عن عدم رضائهم ، مجموعة من التبريرات الكامنة وراء ذلك من قبيل القول : طلب المكالمات الخارجية لا يصل بسرعة ، لأن التليفون يتعطل كثيرا ، الخطوط مش كثيرة وده بيأخر المكالمات ، لا يوجد إتصال مباشر ،

المعاكسات والإتصالات غير المرغوب فيها كثيرة ، الخدمة ليست كاملة لكل الناس إللى له معارف فى السنترال بيحصل على الخدمة كويس وإللى ما لوش معرفة بتهمل خدمتة ، عدم السرعة فى إصلاح الأعطال وإصلاحها بالوسطة ، المكالمات الخارجية بتقطع من مدة واحدة وبنعود نطلب النمرة مرة ثانى ، تداخل الخطوط الخدمة ليست على مدار الـ ٢٤ ساعة ، الخدمة رديئة لعدم وجود رقابة من المسئولين على العاملين بالسنترال " إلى غيرها من الأسباب التى تحد من كفاءة الخدمة التليفونية بعامة بقرية البحث وتقلل من درجة الإعتمادية أو الموثوقية فيها لدى القرويين .

٢٢- تحددت تصورات القرويين لتحسين أداء الخدمة التليفونية فى نطاق الأسباب التى تبرر عدم رضائهم عن الخدمة المشار إليها آنفا ، فبصورة لافتة للنظر ردد جميع أعضاء عينة البحث تقريبا ، أهمية الحاجة إلى ادخال خدمة النداء الآلى بسنترال القرية ، ويعد ذلك مطلبا أساسيا وملحا يتيح للمشتركين (دون متاعب مع العاملين بالسنترال ، أو تأخير المكالمات الخارجية أو عدم اكتمالها أو التصنت عليها .. الخ) الإتصال المباشر بالأخرين كما ظهرت الدعوة واضحة لإستخدام الكابلات الأرضية عوضا عن الوصلات الهوائية المعرضة دائما للإنقطاع أو الأعطال ، وزيادة عدد الخطوط الخارجية وإقامة تليفونات عمومية أمام الدوار أو بميدان القرية لعامة الناس. والتشديد على سرعة إصلاح الأعطال ، وفرض رقابة صارمة على العاملين بالسنترال والعمال الفنيين ، وضرورة نزول المسئولين للمتابعة الميدانية وعدم الإكتفاء بالجلوس على المكاتب . والعناية بتدريب وتأهيل العاملين فى مجال الخدمة التليفونية ، وهى كلها تصورات ومتطلبات يرى البحث أنها واقعية وممكنة وضرورية لتطوير أداء الخدمة التليفونية بالقرية وضمان قيامها بوظائفها فى تلبية الإحتياجات الإتصالية للأفراد بالقرية المصرية .

المحتويات

رقم الإيداع
٩٧/١١٦٤٤
الترقيم الدولى I.S.B.N
977- 5040 -71-X